

En Viedma, a los 8 días del mes de septiembre de dos mil veintiséis, se reúnen en Acuerdo quienes integran la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad, asistidos por la señora Secretaria del Tribunal, para sentenciar en los autos caratulados: **“LÓPEZ, GISELA ISOLINA VANESA C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS”**, Expte. N° VI-01888-C-2023, en los que, luego de la deliberación previa sobre la temática del fallo a dictar, se decide proyectar y votar, atendiendo el sorteo practicado, la siguiente cuestión:

¿Resulta procedente el medio de impugnación interpuesto por la sociedad anónima demandada? Y, de ser así, ¿qué solución corresponde adoptar?

La doctora **María Luján Ignazi** dijo:

I. El 28 de noviembre de 2025, la señora Jueza titular de la Unidad Jurisdiccional Civil y Comercial n.º 1 de esta localidad resolvió hacer lugar a la demanda interpuesta por Gisela Isolina Vanesa López y, en consecuencia, condenar a Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados a abonar a aquella la suma de \$5.818.194,30, compuesta por \$818.194,30 en concepto de daño moral y \$5.000.000 por el rubro daño punitivo, indicando que dichos montos, establecidos a esa fecha, devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme calculadora oficial del Poder Judicial (v. punto I).

Asimismo, y a continuación, declaró la inoponibilidad de las sumas que correspondan a diferencias generadas durante los meses de vigencia de la medida cautelar decretada en autos “Díaz, Federico Gustavo y Otros s/Amparo Colectivo”, Expte. Q-1VI-6-C2019, dictada por la Unidad Jurisdiccional n.º 3 de Viedma, señalando que no podrán cobrarse a la actora (v. punto I); impuso las costas a la parte demandada vencida (art. 62

del CPCC) (punto II) y reguló los honorarios profesionales de los actuantes (punto III, de la sent. n.º 2025-D-98; mov. I0041).

II. Frente a ese pronunciamiento definitivo se alza la citada firma de ahorro para fines determinados y, mediante apoderado designado a tal fin, interpone recurso de apelación, además de hacer reserva del caso federal en los términos del art. 14 de la Ley 48, el 4 de diciembre de 2025 (mov. E0040), el que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 5 de ese mes (mov. I0042).

III. En virtud de ello, el 16 de diciembre de 2025, quien representa a Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, en adelante Volkswagen S.A., presentó el memorial correspondiente, estructurando la crítica que ejerce en nombre de su mandante en cuatro precisos motivos de agravios (v. mov. E0041).

Así, en primer lugar, tacha de arbitraria la decisión de declarar la inoponibilidad de la deuda que mantiene la actora con su poderdante, sosteniendo la legalidad de esta última a raíz de las diferencias de cuotas originadas por la aplicación de la medida cautelar dispuesta en autos “Díaz”.

Aduce que se ha generado un enriquecimiento sin causa a favor de la contraparte, en violación al sistema de ahorro mutualista, y que medió una errónea valoración de la prueba.

En segundo término, objeta “el daño moral otorgado”, aseverando que se estableció, con escasos fundamentos, una indemnización ante la mera probabilidad del acontecimiento del hecho dañoso, pese al carácter excepcional que es propio de este.

Asimismo, impugna la aplicación de intereses y la tasa dispuesta al efecto, apuntando que la cuantía fue establecida a la fecha del resolutorio y que las indemnizaciones de esta naturaleza no se incrementan ni actualizan con el tiempo.

Como tercer agravio, sostiene la improcedencia del daño punitivo, argumentando que las conductas meritadas, en este aspecto, por la señora jueza de grado, son erradas, ya que no hay planteos previos al respecto, solo la demanda, ni prueba que acredite lo alegado.

Refiere no demostrado que existiera una conducta deliberada de incumplir con el deber de información, que no existe duda alguna de que la actora conocía los términos del contrato y que la señora Gisela I. V. López abonó las cuotas del plan sin efectuar reclamo alguno respecto a su composición.

Defiende las condiciones predispuestas como una herramienta de dar celeridad a las contrataciones y aclara que esa sola circunstancia no las convierte en abusivas y/o leoninas.

Manifiesta que su reconocimiento requiere que se haya acreditado una culpa agravada o dolo, y que tal presupuesto no se verifica en el caso.

Cuarto, y último, se opone al modo en que se dispusieron las costas, requiriendo su imposición por su orden atento a que ha quedado evidenciado que su mandante no ha dado motivos para el inicio de estas actuaciones.

Mantiene, para su eventualidad, el caso federal, y formula, de acuerdo al régimen ritual, la pretensión revocatoria que su mandante lleva adelante.

IV. El 18 de diciembre de 2025, en primera instancia se corrió traslado de ese memorial a la contraria (v. mov. I0043), quien contestó el 2 de febrero de 2026, por derecho propio y con patrocinio, solicitando el rechazo del recurso con costas, tanto por inadmisibilidad formal (mera disconformidad) como por improcedencia sustancial conforme los argumentos que en la ocasión ensaya en refutación de los cuatro (4) puntos de crítica (E0043).

V. Una vez descrito el segmento dispositivo, así como la impugnación opuesta por la demandada y la defensa que al respecto traza la actora, advierto que el referido esquema opositor ha sido interpuesto en tiempo hábil para su ejercicio -a estar a la certificación actuarial publicada el 12 de

febrero de 2026 (I0046)-. Quedo, por lo tanto, en condiciones de verificar si, con sus postulados, logra sortear las exigencias previstas en el art. 238 del CPCyC.

Ese examen, a más de responder a las observaciones efectuadas por la actora, se inscribe en las funciones del Tribunal. Pues, aunque pueda ser cierto que el reconocimiento del derecho al recurso encuentra su esencia en la falibilidad de los hombres y, por consiguiente, de los jueces, permitiendo en abstracto conjeturar que las definiciones judiciales pueden contener desaciertos -Midón, Marcelo Sebastián, *“Tratado de los Recursos”*, T I, pág. 21, edit. Rubinzal Culzoni, ed. 2013-, quien hizo uso de la vía autorizada por el art. 220 de ese ordenamiento tiene la carga de indicar dónde se localizan los errores que invoca, y la Alzada el deber de constatarlos en los asuntos que demanden su intervención.

Por ese motivo, estimando adecuado atender las manifestaciones vertidas en refutación total o parcial del pronunciamiento en crisis, concluyo que la sociedad anónima recurrente ha cumplido con el requerimiento en estudio.

Declaro lo que antecede desde una mirada preliminar, por estimar esa solución como la más ajustada a los antecedentes de la causa y encontrarme persuadida de que la indagación y el esclarecimiento de las objeciones desarrolladas no pueden realizarse por medio de una mera exploración analítica de carácter estrictamente formal.

Además, y principalmente porque, a la luz del régimen legal que rige en la materia, he apreciado siempre conducente ponderar con cierta tolerancia y flexibilidad el cumplimiento de estos requisitos procesales, mediante una interpretación amplia que los tenga por satisfechos -cfr. sent. 31/2013 de fecha 18.06.2013, dictada en autos “Silva María Luisa c/ Municipalidad de Viedma y otra s/Daños y Perjuicios (Ordinario)”;

sent. 1/2018, recaída en el expediente caratulado “Ibargoyen Elva Estela c/ Garro Gustavo Martín y otra y/o quien resulte ocupante s/Desalojo (Sumarísimo)”, el 06.02.2018;

sent. 97/2017 en “Rossetti Andrés Italo c/Bondaruk Sebastián Osvaldo y otros s/Ordinario” el 19.12.2017; en consonancia con lo resuelto por la Cám. Nac. Ap. Civ. Sala G, 03.08.1981, LL, 1983-B, 768; íd. 10.02.1987, LL 1987-B, 288, entre muchos otros-.

VI. La herramienta utilizada por Volkswagen S.A. para provocar la intervención de este órgano de control ha superado así el primer escrutinio relativo a su admisibilidad.

Por lo cual, resulta propio del trámite en curso compulsar las expresiones que le sirvieron de apoyo, a fin de comprobar si, en la argumentación perfilada en procura de que se revoque o subsidiariamente se modifique lo resuelto, se concreta el recaudo de fundabilidad o procedencia. Es que, franqueado ese tamiz, el éxito de la aspiración recursiva dependerá de su eficacia sustancial -cfr. Marcelo S. Midón, *Tratado de los Recursos* T. I, pág. 151-.

Precisado ese cometido, queda demarcado el *thema decidendum* en función de lo dispuesto en el art. 238 del CPCyC y lo traído al debate mediante los escritos que contribuyeron a su configuración en este escenario de actuación (art. 242 de ese plexo ritual). En consecuencia, esa delimitación no es neutra.

Lejos de cualquier suposición en contrario, su señalamiento es primordial para la composición del conflicto, ya que define la labor del Tribunal. El ad quem, aunque no puede abordar una problemática no esbozada por quienes litigan -so riesgo de contravenir el principio dispositivo que rige el procedimiento de fiscalización en marcha-, debe responder a las observaciones esgrimidas, salvo que estas, a raíz de las decisiones previamente adoptadas por la magistratura, se hayan tornado abstractas.

VII. En virtud de ello y del deber de resolver fundadamente (cfr. art. 200 de la Constitución de la Provincia de Río Negro, art. 3 del Código Civil y Comercial y arts. 32, inc. 4 y 145, inc. 6 del Código Procesal Civil y

Comercial), y en atención a que la demandada cuestiona tanto el sustento medular del fallo como los alcances de la condena, vislumbro conveniente efectuar un examen particularizado de sus motivaciones al tratar los agravios deducidos, a fin de evitar reiteraciones innecesarias.

En esta instancia, la conflictiva a dirimir se circunscribe a revisar, en primer lugar, la responsabilidad juzgada.

Por consiguiente, y aun a riesgo de resultar reiterativa, en la convicción de que a partir de los términos de la sentencia n.º 2025-D-98 (mov. I0041), deberá abordarse el esquema recursivo delineado al apelar, cabe comenzar por recordar que la *a quo* se entendió llamada a determinar si, en el marco de la relación contractual de consumo que ha unido a las partes, ha existido el incumplimiento alegado y generador de responsabilidad invocado (v. Consid. I).

En pos de ese objetivo, tuvo por acreditado que la actora, Gisela Isolina Vanesa López, se adhirió a un plan de ahorro para la adquisición de un automóvil marca Volkswagen Gol Trend 1.6 MSI, quedando agrupada en el Grupo n.º 3723, Orden 113, y asumió que el asunto debía decidirse a la luz de las previsiones de la Ley 24.240 y del Código Civil y Comercial (v. Cons. I, II y III).

Sobre esas premisas y el plexo probatorio habido en la causa, a la vez que consideró probado que aquella abonó las 84 cuotas en las que consistía el contrato, sostuvo que la accionada no aportó documentación que demuestre haber informado a la ahorrista algún tipo de diferimiento de cuotas; que explique en cuáles de las facturadas se aplicó un descuento producto de la medida cautelar adoptada en autos “Díaz” y, finalmente, que justifique cómo se calcularon los recuperos de los aplazamientos que se dicen efectuados.

Estimó relevante esa falta de información, indicando que, de lo contrario, la señora López podría haber optado por abonar el monto total

correspondiente y evitar así posibles diferencias, concluyendo que ha existido un incumplimiento contractual que, al amparo de los arts. 4 y 10 de la Ley 24.240, hace responsable a Volkswagen S.A. frente a las consecuencias que de esa circunstancia se derivan.

Juzgó, entonces, que -sin perjuicio de que pudiera asistir razón o no a la demandada respecto de la correcta liquidación de las cuotas en acatamiento de la referida disposición preventiva- resulta inoponible a la actora las sumas generadas por diferencias en las cuotas producto de esa cautelar, en tanto no le informó, antes o después del pago, el diferimiento de suma alguna atribuible a las cuotas que venía abonando en tiempo y forma, ni su posterior cobro con más intereses (v. Cons. V).

Por ende, desde esos argumentos deberá evaluarse que para Volkswagen S.A. la imputación formulada al amparo del deber de información carece de un debido fundamento (v. memorial de fecha 16 de diciembre de 2025; mov. E0041).

De ahí surge la pertinencia de atender que, quien la representa en juicio, imputa al Grado la enunciación de un razonamiento dogmático y desapegado de la realidad económica del contrato, señalando que la solución dada implica, lisa y llanamente, regalarle el vehículo adquirido a la actora, por cuanto estaría abonando un precio menor al real e, incluso, al que pagaron el resto de los suscriptores.

Afirma que la falta de detalle en una factura estandarizada no tiene entidad suficiente para extinguir la obligación principal de pago, por lo que se está sancionando a su asistida de manera absolutamente desproporcionada en relación con la supuesta carencia de información.

A su criterio, la exigencia que se ha juzgado omitida, de no haber dado a la ahorrista la opción de aceptar o rechazar el diferimiento del valor de la cuota, soslaya la naturaleza de los pronunciamientos cautelares como el decretado en autos “Díaz, Federico Gustavo s/ Amparo Colectivo”, en tanto

resultan de aplicación obligatoria, automática y abarcativa respecto de todos los ahorristas de la jurisdicción afectada. Agrega que la publicidad que ha tenido la medida impide presumir que aquella desconociera estar afrontando una cuota menor a la que correspondía.

Endilga al Grado desvirtuar la teoría de la carga dinámica de la prueba y validar indebidamente el informe pericial contable por no contar con documentación, subrayando que esa conclusión es falaz porque ella se encontraba a disposición del perito. Puntualiza que la determinación del saldo deudor no requiere una contabilidad compleja e inaccesible, al demandar una simple operación aritmética.

Asimismo, y en atención al principio de contradicción, que traslada al trámite jurisdiccional el derecho a ser oído en condiciones de igualdad (art. 18 CN), deberá contemplarse que para la contraparte las alegaciones en tal sentido formuladas son -como mínimo- apresuradas, en tanto no se condicen con los antecedentes de la causa, de los que surge que ha pagado íntegramente el plan oportunamente contratado (v. presentación del 2 de febrero del corriente año; mov. E0043).

Así las cosas, los argumentos con los que se intenta refutar la señalada omisión al deber de información resultan contrarios a las normas que rigen el asunto, por lo que al no poder prosperar llevan implícito el rechazo del agravio en tratamiento. Me explico.

En primer lugar, para contrarrestar la declarada inoponibilidad de la deuda, Volkswagen S.A. intenta quebrantar, de manera inoperante, la incidencia del deber de información respecto de los planes de ahorro.

Su enunciado, a partir de sostener que las imprecisiones de una factura estandarizada carecen de entidad suficiente para extinguir una obligación principal y que la publicidad dada a la medida cautelar adoptada en "Díaz, Federico Gustavo s/ Amparo Colectivo" hace imposible que la actora ignore estar pagando una cuota menor a la contractual en un contexto

inflacionario como el que vivía el país, olvida la prevalencia que el sistema legal reconoce al deber de información.

Arribo a tal conclusión, en atención a que la Constitución Nacional, en su artículo 42, establece: "[l]os consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno", e indica que "[l]as autoridades proveerán a la protección de esos derechos,...".

Es que, ese mandato constitucional traza un principio protector que se materializa en la legislación pertinente, creando un piso de garantías para la parte más débil de la relación de consumo (cfr. esta Cámara en sent. n.º 158/2014, dictada el 12.08.2014, en autos "Patagonia Servicios Financieros S.A. c/ Davila Mariela Edith s/ ejecutivo") y encuentra su máxima expresión en el artículo 4 de la Ley 24.240, con la reforma de la Ley 27.250.

A su amparo se impone al proveedor la obligación de "suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización", estableciendo que dicha información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con la claridad necesaria que permita su comprensión.

Nótese que, con esa disposición, el ordenamiento añade fuerza e importancia a la reclamación que se hace en los presentes a la administradora del plan de ahorro, en consonancia con el designio constitucional de proteger a los consumidores.

Pues, la intención del régimen legal es clara: brindar a los adquirentes de bienes y servicios conocimientos de los cuales legítimamente carece, a efectos de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto de estos durante toda la vigencia del contrato (cfr. esta Cámara en sent. n.º

60/2024, dictada el 23.07.2024, en autos "Morant Daniel Alejandro c/ Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados s/Daños y Perjuicios (Ordinario)", lo que responde a la necesidad de otorgarles un medio de tutela eficaz dada su posición de subordinación estructural (cfr. esta Cámara en Sent. 22/2019, de fecha 25.03.2019, recaída en el expediente 8440/2018 caratulado "Fernández Marina Esther c/ Autonativa S.R.L. s/ sumarísimo", en línea jurisprudencial con la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala F, en autos "Tzoymaher Diego Mauricio c/ Fiat Auto S.A. de Ahorro para Fines Determinados s/ Ordinario", sentencia del 06.02.2018).

En consecuencia, si el objetivo es evitar que las personas, como la accionante, sean vulnerables a maniobras del mercado que aprovechen su inferioridad en conocimientos sobre los productos, servicios, su costo y financiación, solo resta concluir que en el caso, ese deber se encuentra incumplido, tanto por el modo de facturación sin información alguna, como -y principalmente- porque quien tenía a su cargo el deber de informar pareciera querer trasladar a la nombrada su obligación.

Además, a nadie escapa la precariedad de esa alegación defensiva habida cuenta de que si bien su existencia pudo ser clara, su incidencia en el plan de ahorro no.

En segundo lugar, la objeción presentada al debate en torno a la valoración del plexo probatorio efectuada al sentenciar y, en especial, de la pericial contable, no puede ser respaldada ya que contraviene la doctrina de los actos propios, según la cual "no es posible convalidar una conducta contradictoria con otra anterior y jurídicamente relevante" (cfr. esta Cámara en la sent. 10/2014, dictada el 23.04.2014, en autos "Schuby Carina c/Campos Gladys Haydeé y otra s/nulidad (Ordinario)"), y resulta tardía.

La lógica demuestra que, si la recurrente, al ingresar al proceso y contestar

la demanda, solicitó se designe perito contador para que, basándose “en las constancias de autos, registros y libros contables de mi mandante y demás documentación contable que requiera”, informe “respecto de aquellas cuotas en las que se hubiere aplicado un descuento por medida cautelar” (v. escrito presentado el 29 de julio de 2024, apartado 5.4; mov. E0011): no puede en instancia recursiva intentar desacreditar el trabajo pericial proclamando simplemente que la documentación esencial se encontraba a su disposición. Debió indicar de qué modo la que enuncia haber facilitado (contrato de adhesión, valor móvil del bien al momento de la adjudicación y al momento del pago, y detalle de las cuotas abonadas) resultaba idónea para responder a ese interrogante, máxime cuando ante el Grado no ejerció su eventual derecho a impugnar y el consultor técnico por su parte propuesto no realizó ninguna presentación tendiente a contrarrestar las manifestaciones del experto contable finalmente designado, según surge de las actuaciones y se encuentra certificado en la clausura del periodo probatorio (v. mov. I0033).

En tercer término, asiste razón a la actora cuando le enrostra a Volkswagen S.A. cierta contradicción argumentativa, haciendo notar la falacia en la que incurre cuando, por un lado, afirma que con la solución adoptada prácticamente se le regaló el vehículo adquirido a través del plan de ahorro y, por otro, sostiene que las cuotas afectadas por la medida cautelar fueron solo siete (7) de las ochenta y cuatro (84). Pues, si confrontamos ambas premisas, dable es colegir que, en función de los mensuales alcanzados por esa medida, mal podría derivar en el resultado que se alega generado.

Por lo expuesto, me permito concluir que fue la propia demandada quien, con su conducta durante el proceso, no permitió determinar la legalidad del saldo que alega impago, ya que no entregó al experto los elementos fácticos necesarios para que el profesional extraiga la información solicitada, por lo que todo cuestionamiento en torno a la pericial contable debe ser

desestimado por ineficaz y extemporáneo.

En definitiva, y en la convicción de que la exigencia contractual que se ha apreciado incumplida, a más de ser considerada la columna vertebral del Derecho del Consumidor -en tanto con base en ella el destinatario final puede tomar una decisión informada sobre contratar (cfr. Ricardo Luis Lorenzetti, “Código Civil y Comercial de la Nación”, Comentado, T. VI, Rubinzal Culzoni, pág. 254)-, es de carácter continuo y demandable en todas las etapas de la negociación hasta la extinción del contrato (cfr. COM 30619/2019, en autos “Florido, Héctor Rodolfo c/ General Motors de Argentina SRL y otro s/ordinario”, dictada el 15.11.2023; Lorenzetti, Ricardo, “Consumidores”, p. 117/178, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003), propongo al Acuerdo confirmar la decisión adoptada en orden a tener por cancelado por la actora el plan de ahorro con las ochenta y cuatro (84) cuotas por su parte abonadas e inoponible a ella la sumas que se correspondan a diferencias generadas durante los meses de vigencia de la cautelar decretada en autos “Díaz, Federico Gustavo s/ Amparo colectivo”.

VIII. Corresponde ahora considerar las objeciones opuestas por Volkswagen S.A. contra la procedencia y cuantificación del daño moral, es decir, de las consecuencias no patrimoniales padecidas por la señora Gisela I. V. López.

En fundamento de ambos planteos, se alega que la *a quo* procede a su otorgamiento y fijación sin debido sustento fáctico que acredite sus fundamentos y que el paso del tiempo no es un elemento determinante para su reconocimiento (v. memorial del 16 de diciembre de 2025; E0041); a lo que la contraria responde, en su contestación al memorial de agravios, que la falta de información, de respuesta y de explicaciones oportunas, sumadas al destrato sufrido en las ocasiones en las que se acercó a las oficinas de la demandada, son tan solo muestras del trato indigno recibido, lo que justifica su procedencia (cfr. presentación del 2 de febrero de 2025; mov.

E0043).

Ese debate se suscita a partir de la decisión de la señora Jueza actuante de condenar a la citada firma al pago de \$700.000, más intereses a tasa pura del 8% anual desde la fecha de promoción de la demanda (20.10.2023) hasta la fecha de la sentencia, totalizando la suma de \$818.194,30 (v. sent. n.º 2025-D-98; mov. I0041).

Puesta a examinar el conflicto generado en torno a la pretensión indemnizatoria articulada bajo el art. 1741 del CCyC, declaro a modo de prolepsis que la queja introducida no tiene posibilidad alguna de prosperar. Me explico.

En primer lugar, esta indemnización, que busca resarcir la violación a las afecciones legítimas y la interferencia en el proyecto de vida del consumidor, no requiere la prueba acabada que se solicita al apelar.

Ello es así porque, en su esencia, forma parte del derecho de la persona a ser resarcida conforme al principio de reparación integral (v. Cámara de Apelaciones en lo Civil en Documentos y Locaciones de San Miguel de Tucumán, Sala 3, en autos “Frías Silva, Patricio Severo c/ Amx Argentina S.A. (Claro) s/ daños y perjuicios”, sent. del 23.10.2017; Id SAIJ: SUV010710). Pero, principalmente, por el hecho de que el régimen de responsabilidad civil, tal como se afirma en dicho precedente, se ve enriquecido por las normas propias del microsistema que rige la Ley 24.240, con el fin de colocar al sujeto tutelado por la ley (el consumidor) en una mejor posición que la que tendría a través de los preceptos del derecho común.

En ese razonamiento, prevalece la idea de que esa norma contempla una serie de situaciones en las que la prueba de este tipo de daños se ve facilitada dada su evidencia (cfr. Javier H. Wajntraub, "Justicia del Consumidor", pág. 111, Ed. Rubinzal Culzoni, Sta. Fe, 2014), lo que incluye la secuela en análisis, toda vez que, con su admisión, se trata de

resarcir la modificación disvaliosa del espíritu, que se expresa en un estar diferente al que el sujeto experimentaba antes del hecho, como derivación inmediata de este y anímicamente perjudicial (cfr. Pizarro, Ramón Daniel, "Valoración del daño moral").

Bajo esas premisas, y sin perjuicio de que doctrinariamente se afirma que no se necesita otra explicación de su existencia, aunque sí de su intensidad (cfr. Gherzi, Carlos Alberto, "Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral", LLC 2013 (marzo), 133, AR/DOC/1005/2013 fuente: La Ley online), considero que, en el caso, median motivos suficientes para su presunción.

No cabe otra conclusión, por cuanto no es posible obviar el impacto anímico adverso que debió generar en la señora Gisela I. V. López el hecho de que, no obstante haber abonado la última cuota (n.º 84), la accionada comenzó a reclamar una deuda y a negar la cancelación de la prenda que gravaba el vehículo.

A ello se añade como una circunstancia particularmente relevante que, ni aun transcurriendo todo este largo proceso iniciado en el año 2023, fue posible conocer la incidencia de la cautelar dictada en autos "Díaz" sobre el plan de ahorro concertado por la actora, pues luce patente la vulneración del derecho a la información y a un trato digno y equitativo, expresamente tutelados por el art. 42 de la CN.

En segundo término, y en forma coincidente con el Grado, advierto que el incumplimiento constatado del deber de información por parte de la administradora tuvo virtualidad para ampliar y recrudecer la incertidumbre e imprevisibilidad propias de estos contratos. Claramente colocó a la actora ante la necesidad de efectuar reclamos y en un estado de perplejidad e inestabilidad, tras años de un negocio que se había desarrollado con normalidad hasta que, a su terminación, la sorprendió con una exigencia dineraria sin brindar explicación alguna.

Son estas, en efecto, circunstancias adversas que se transitan en condiciones contrarias al buen ánimo y al espíritu de cualquier ciudadano, por lo que deben ser indemnizadas, habida cuenta de que obligan a declinar cuestiones personales para embarcarse en agotadores e infructuosos planteos e incluso en un proceso judicial.

En tercer lugar, aun cuando no se desconoce que la inobservancia del contrato puede generar un daño de esta índole cuando la afectación íntima exceda lo que puedan ser complicaciones o incertidumbres propias del mundo de los negocios -conf. Cám. Nac. de Apel. en lo Com., Sala D “*Valentinuzzi, Roberto Mario c/Centro Milano SA s/Sumarísimo*”, en fecha 18.08.16-, en el asunto en tratamiento resulta determinante que esa omisión, esa falta de respeto al ordenamiento legal y con ello a sus protegidos, ocurrió dentro de una relación de consumo de expresa tutela constitucional. Más aún, cuando se ha vulnerado, como lo vengo señalando, el derecho a recibir información y, por tanto, a un trato digno y equitativo de deliberada e intencional protección por el art. 42 de la CN.

Además, los resarcimientos de esta naturaleza no se limitan al dolor, padecimiento o sufrimiento espiritual del individuo, sino que también abarcan la "privación de momentos de satisfacción y felicidad para el damnificado, que influye negativamente en su calidad de vida" (cfr. Highton, Elena I. - Gregorio, Carlos G. - Álvarez, Gladys S. "Cuantificación de Daños Personales. Publicidad de los precedentes y posibilidad de generar un baremo flexible a los fines de facilitar decisiones homogéneas y equilibradas", Revista de Derecho Privado y Comunitario 21, Derecho y Economía, pág. 127).

En autos, olvidando esa realidad, la recurrente, en vez de refutar de manera efectiva lo aseverado por la magistrada de la instancia anterior en apoyo del fallo, optó erróneamente por mantener su postura defensiva, reafirmando de ese modo la sinrazón de su planteo recursivo.

Por las razones expresadas y porque la accionada con sus reproches desconoce la naturaleza indemnizatoria que es propia del daño en análisis, propongo el rechazo del agravio en tratamiento, así como de aquel presentado en subsidio respecto de los intereses dispuestos a una tasa anual del 8% desde la fecha de la interposición de la demanda, fundamentalmente porque esa modalidad de actualización es la establecida por la doctrina legal del STJRN y la a quo bien la identificó y aplicó.

IX. Queda por resolver la impugnación deducida por Volkswagen S.A. contra la multa civil por daño punitivo, teniendo en cuenta que, mientras, para la recurrente, la judicante se limitó a seguir las afirmaciones de la contraria sin valorar que no hay planteos previos al respecto, que el solo hecho de que las cuotas sean predispuestas no las convierte en abusivas o leoninas y que no se ha probado que haya actuado con culpa agravada o dolo, para la actora, no corresponde hacer lugar al recurso, debido a que ha quedado comprobado que su contraparte incumplió deliberadamente sus obligaciones.

A raíz de la controversia expuesta evalúo pertinente recordar que, en la instancia anterior, con anclaje en las prescripciones del art. 52 bis de la Ley 24.240, en la jurisprudencia labrada por el Superior Tribunal de Justicia en la materia -autos “*Cofre*” (STJRNS1 - Se. 09/21)-, y en las circunstancias acreditadas en la causa, se declaró la pertinencia de aplicar el daño punitivo reclamado, advirtiendo que el incumplimiento en que incurrió la demandada implicó desobedecer la ley y violentar los deberes que le cabían en su condición de mandataria, administradora y comercializadora del bien objeto de contrato, por lo que no podía equiparse a una simple falta de diligencia, en especial por el grado de profesionalización que exhibe aquella.

Esas conclusiones deben convalidarse, en la medida en que, ha quedado demostrado que la accionada ha vulnerado no solo el deber de información,

sino también el de trato digno que las normas le exigen dispensar a los consumidores y, especialmente, a quien -como la actora- únicamente intentaba liberar la prenda que pesaba sobre el vehículo adjudicado, luego de haber abonado las ochenta y cuatro (84) cuotas que conformaban el plan de ahorro previo oportunamente contratado.

La falta de prueba de los alegados planteos previos no obsta a la procedencia de la sanción impuesta, cuando incluso en este escenario judicial no se pudo esclarecer la práctica liquidatoria empleada por la demandada.

Por su parte, tales prácticas ameritan soluciones de este tipo, que pueden -y hasta deben- aplicarse cuando el infractor muestra desdén hacia las reclamaciones de los usuarios, ya que el deber de información resulta fundamental para la protección que procura otorgar el sistema -v. esta Cámara en sent. n.º 23/2020, recaída en la causa “*Santos Juan Ignacio y otra c/Interplan S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otras s/Sumarísimo*”, del 26.06.2020; en sent. nº 6/2022 en autos “*Santos Juan Ignacio c/Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otras s/Sumarísimo*”, del 05.02.2022, entre otras-.

En pocas palabras, el claro menosprecio por los derechos de los demás autoriza su fijación -v. Cámara de Apelaciones en lo Civil de Rosario, Sala IV, en la causa caratulada “*Vázquez Ferreyra, Roberto c. Claro Amx Argentina y otro s/daños y perjuicios*”, LLey 17.10.2012, AR/JUR/40764/2012-.

Asimismo incide en su determinación, necesariamente, el ámbito en el que ha tenido lugar la conducta que se reprocha. Uno de los sectores económicos en los cuales los consumidores se encuentran en una posición de especial vulnerabilidad es el régimen de ahorro previo para la adquisición de automotores -v. Barreiro, Rafael F. “*Prácticas Abusivas Recurrentes en el sistema de ahorro previo para la adquisición de*

automotores. Sobre la prevención y disuasión”, publicado en: LA LEY 06/06/2019, LA LEY 2019-C, 218, LL Patagonia 2019 -agosto--. Las cláusulas predisuestas, la prolongada duración de los contratos y la alta aleatoriedad que lo caracterizan acentúan la necesidad de reforzar el deber de información y prevenir cualquier quebrantamiento de este fundamental requerimiento legal.

Si bien es cierto que, como se asevera al apelar, la sola existencia de estas no resulta cuestionable, también lo es que constatada su presencia el ordenamiento exige poner una mirada más rigurosa sobre ellas en garantía de los derechos de igualdad y libertad que se aseguran a los consumidores.

A su vez, la obligación en cuestión, prevista en el artículo 4 de la Ley 24.240, constituye uno de los pilares esenciales del marco legal vigente, por lo que su incumplimiento por parte de los proveedores de bienes y servicios representa una trasgresión grave, en la medida en que su función consiste en compensar el desequilibrio existente entre los consumidores y quienes se dedican profesionalmente a su comercialización. Su reconocimiento procura aliviar, reducir o mitigar las consecuencias de ese desequilibrio estructural, sobre la base de una presunción de ignorancia legítima por parte de los sujetos tutelados y como manifestación del principio de buena fe en el ejercicio de los derechos (art. 9 del CCyC) -cfr. esta Cámara en sentencia n° 83/2025, dictada el 1 de agosto de 2025, en autos “*Magariño, Karina Elizabeth c/ Fca S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otros s/Sumarísimo - Daños y Perjuicios*”-.

En este estado y a pesar de mis reservas respecto a la legitimidad de destinar el resultado de la multa civil a un damnificado particular -cfr. sentencia n° 53/2017, dictada el 16.06.2017, en autos “*Arias Patricia Alejandra c/ Telecom Personal S.A. s/Sumarísimo*”-, considero que el esfuerzo requerido para acceder a un plan de ahorro previo para la adquisición de un vehículo, como el de la Sra. Gisela Isolina Vanesa

López, así como la necesidad de erradicar prácticas similares para tutelar los derechos de los consumidores en virtud del artículo 42 de la Constitución Nacional, justifican plenamente la imposición del daño punitivo.

X. Por su parte, la queja introducida contra los términos de la condena en costas, no deja de ser una mera disconformidad con el pronunciamiento en revisión, sujeto además a una eventualidad: la admisión íntegra de los argumentos expuestos al apelar (v. Punto 2.5 del escrito de expresión de agravios).

Por lo tanto y, principalmente porque no se encuentra configurado el contexto fáctico al que la propia recurrente supeditó su procedencia, puesto que la acción instada ha prosperado, no observo motivo alguno para apartarse del principio general de la derrota, que instituye el art. 62 del CPCyC.

En función de lo expuesto al examinar cada agravio, en la convicción de que al régimen legal le interesa la correcta y leal ejecución de este tipo de contratos, propongo al Acuerdo: **I.** No hacer lugar al recurso de apelación articulado por Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, y confirmar la sentencia dictada el 28 de noviembre de 2025 por la señora Jueza titular de la Unidad Jurisdiccional Civil n.º 1 de esta localidad. **II.** Imponer las costas de esta instancia a la apelante vencida, en atención al principio objetivo de la derrota (art. 62 del CPCyC). **III.** Regular honorarios profesionales generados por el recurso resuelto a los doctores Gustavo Martín Chirico y Juan Ignacio Ciancaglini -en conjunto y en la medida de la actuación que les cupo por la actora, al ser los únicos firmantes- en el 30% de lo regulado en la instancia de origen; y al doctor Alejandro Darío Montanari, por la intervención efectuada en nombre de la demandada, en el 25% de la referida regulación de origen (art. 15 ley nº 2212). **ASÍ VOTO.**

El doctor **Ariel Alberto Gallinger** dijo:

Adhiero a la solución propuesta por la Sra. Jueza que me precede en el orden de votación y a los fundamentos que la sustentan, los que resultan concordantes con el criterio que he tenido oportunidad de desarrollar al expedirme sobre similares agravios en autos “Aguirre, Valeria Susana c/ Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otro s/ Daños y Perjuicios (Ordinario)” (Sent. n.º 70/2026”). **ASÍ VOTO.**

El doctor **Gustavo Bronzetti Nuñez** dijo:

Atento la coincidencia de criterio de los señores Jueces que me preceden en orden de votación, me abstengo de emitir opinión.

Por ello, y en mérito al Acuerdo que antecede, en los términos del art. 146 y con los alcances del art. 145 del CPCyC, el **TRIBUNAL RESUELVE:**

I. No hacer lugar al recurso de apelación articulado por Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, y confirmar la sentencia dictada el 28 de noviembre de 2025 por la señora Jueza titular de la Unidad Jurisdiccional Civil n.º 1 de esta localidad.

II. Imponer las costas de esta instancia a la apelante vencida, en atención al principio objetivo de la derrota (art. 62 del CPCyC).

III. Regular honorarios profesionales generados por el recurso resuelto a los doctores Gustavo Martín Chirico y Juan Ignacio Ciancaglini -en conjunto y en la medida de la actuación que les cupo por la actora, al ser los únicos firmantes- en el 30% de lo regulado en la instancia de origen; y al doctor Alejandro Darío Montanari, por la intervención efectuada en nombre de la demandada, en el 25% de la referida regulación de origen (art. 15 ley n.º 2212).

Regístrese, protocolícese y notifíquese en los términos del art. 120 del CPCyC. Oportunamente bajen los presentes a la Unidad Jurisdiccional de origen.

GUSTAVO BRONZETTI NUÑEZ-PRESIDENTE, MARÍA LUJÁN

**IGNAZI-JUEZA, ARIEL GALLINGER-JUEZ. ANTE MI: ANA
VICTORIA ROWE- SECRETARIA.-**