

En Viedma, a los 5 días del mes de Febrero de dos mil veintiséis, se reúnen en acuerdo la Sra. Jueza y los Sres. Jueces de 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 Secretaria del Tribunal, para resolver en los autos caratulados: **“RIOS LIDIA CRISTINA C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)”**, en trámite por **Expte. VI-16476-C-0000** y, previa discusión de la temática del fallo a dictar, se decide plantear y votar en el orden del sorteo practicado, la siguiente cuestión: ¿Es procedente el recurso de apelación interpuesto por VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS en fecha 12/11/2024 (E0052) y por DIETRICH S.A en fecha 15/11/2024 (E0053), contra la sentencia definitiva dictada en autos (I0055)? Y, en todo caso, ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

El **Dr. Gustavo Javier Bronzetti Nuñez**, dijo:

I.- SENTENCIA RECURRIDA. FUNDAMENTOS

Llegan las presentes actuaciones ante este Tribunal con motivo de los recursos de apelación articulados por Volkswagen S.A. De Ahorro para Fines Determinados y Dietrich S.A., ambos contra la sentencia definitiva n° 2024-D-89 de fecha 4 de Noviembre de 2024 (I0055), dictada por la titular de la Unidad Jurisdiccional Civil y Comercial N° 1 de Viedma, por medio de la cual resolviera: *“I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por Lidia Cristina Ríos y condenar a Dietrich SA y Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, en forma solidaria, a abonar a la actora en el plazo de 10 días, la suma total de \$3.250.715,80 (compuesta de \$ 750.715,80 en concepto de daño moral y \$2.500.000 por daño punitivo).- Dichos montos, sin perjuicio del plazo para abonarlos, devengarán intereses sin solución de continuidad desde la fecha de la presente y hasta su efectivo pago conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el STJRN en lo sucesivo fije.- II.- Imponer las costas a las demandadas Dietrich SA y Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados vencidas (art. 68 del CPCC y art. 40 LDC).- III.- Regular los honorarios del Dr. Juan Ignacio Santos, apoderado de la actora, en la suma equivalente a 10 Jus + 40%. Por su parte, regulo los honorarios del Dr. Francisco López Baquero, por su labor como letrado apoderado de la demandada Dietrich SA en el equivalente a 10 Jus + 40%, y los de la Dra. Ana Belén Malis, apoderada de Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados SA en el equivalente a 10 Jus + 40% (conf. arts. 1, 6, 7, 8, 9, 38, 40 LA).-*

Asimismo, se fijan los honorarios de la perito contadora Caterina Noelia Martínez en la suma equivalente a 5 Jus (conforme arts. 18 y 19 de la Ley 5069).- IV.- Ordenar la publicación, a costa de las demandadas esta condena, una vez firme y con síntesis de los hechos que la originaron, la que será formalizada en la página web del Poder Judicial y darse a conocer por medio de Prensa de este Poder Judicial, a través del Centro de Comunicación Judicial y un diario de circulación en la región -NoticiasNet- conteniendo la condena, síntesis de los hechos, infracciones cometidas (art. 47 de la Ley 24.240 y mod. por Ley N° 27.701).- V.- Regístrese, protocolícese y notifíquese en los términos de la Acordada STJRN 36/2022, art. 9 inc. A.” (sic).

Los fundamentos expresados en la sentencia apelada, serán considerados al momento de analizar individualmente los agravios de la recurrente.

II.- EXPRESIÓN DE AGRAVIOS

Por tratarse de dos recursos, aun cuando compartan algunas de las líneas de críticas, expondré por separado los fundamentos de cada remedio.

II.1.- CRÍTICAS DE DIETRICH S.A.: Comienza cuestionando que la sentenciante, pese a invocar la sana crítica (art. 386° CPCC, art. 3 CCyC), las cargas probatorias dinámicas (art. 53 LDC) y el deber de fundamentación (art. 200 Const. Prov.), se habría apartado de esos parámetros al arribar a una condena errónea.

DIETRICH destaca como contradictorio que la Magistrada reconozca el cumplimiento regular, en tiempo y forma, de la totalidad de las cuotas del plan por parte de la actora y, simultáneamente, afirme un incumplimiento grave del deber de información por parte de las demandadas.

Se sostiene que el cumplimiento del plan durante 84 meses, aun considerando el valor móvil de la cuota y el posterior diferimiento derivado de una cautelar luego rechazada, evidencia que existió información suficiente y comunicación entre las partes. Atribuye la acumulación de deuda a la participación de la actora en la medida cautelar, con posterior regularización mediante pagos informados, lo que refuerza -según el texto- la inexistencia de incumplimiento imputable a las demandadas.

Asimismo, se critica que la sentencia otorgue carácter meramente formal a la “Solicitud de Adhesión”, afirmando que su suscripción implica conocimiento y aceptación de las reglas del sistema y que rige como ley para las partes. Se invoca la doctrina de los actos propios respecto del pago cancelatorio efectuado por la actora.

En relación con los daños, DIETRICH rechaza la procedencia del daño moral por no verificarse incumplimiento contractual ni violación del deber de información o trato

digno que afecte sentimientos personales, y se solicita su revocación o morigeración. También se impugna la imposición de daño punitivo por no configurarse supuestos de extrema gravedad, dolo o culpa grave, ni beneficios indebidos, citando jurisprudencia del STJ de Río Negro para sustentar su carácter excepcional y pedir su revocación o, subsidiariamente, la aplicación del mínimo legal.

II.2.- CRÍTICAS DE VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS: La recurrente funda su postura y desarrolla su crítica bajo cinco títulos concretos.

II.2.1.- Primer agravio - El principio de congruencia: Sostiene que la sentencia viola el principio de congruencia al condenar a las demandadas pese a que los hechos invocados por la actora -falta de información, imposibilidad de acceso al estado del plan y desconocimiento de la deuda- no fueron acreditados.

Afirma que la propia Jueza reconoció que la actora desistió de prueba informática y que no pudo tener por probado el incumplimiento alegado. Dice que pese a ello, la sentencia hizo lugar parcialmente a la demanda, resolviendo sobre extremos no demostrados ni debidamente introducidos en la litis, lo que -según el recurrente- configura arbitrariedad y afecta el derecho de defensa.

II.2.2.- Segundo agravio - Supuesto incumplimiento del deber de información y teoría dinámica de la prueba: Cuestiona la atribución de un incumplimiento al deber de información, señalando que la actora pudo conocer su situación contractual, pagar la totalidad de las cuotas, cancelar anticipadamente deuda y levantar la prenda, lo que dice fue incluso objeto de reconocimiento por la propia sentenciante.

Se agravia sosteniendo que el grado omitió individualizar la obligación legal o contractual que habría sido incumplida.

Asimismo, se objeta la aplicación extensiva de la teoría de las cargas dinámicas, sosteniendo que no exime a la actora de producir prueba idónea ni implica una inversión automática de la carga probatoria.

Finalmente, argumenta la recurrente que el diferimiento de cuotas derivó de una medida cautelar colectiva que no dispuso quita alguna y cuyo cumplimiento fue obligatorio, por lo que no puede generar responsabilidad.

II.2.3.- Tercer agravio - Daño moral: Se impugna la procedencia de este rubro invocando la absoluta falta de prueba de una afectación extrapatrimonial.

Se argumenta que el mero incumplimiento contractual -aun de existir- no basta para configurar el daño moral y que la actora no acreditó padecimientos espirituales

concretos.

También se cuestiona la cuantía fijada por considerarla arbitraria y carente de fundamentos, así como la aplicación de intereses sobre un monto fijado a valores actuales, sosteniendo que el daño moral no es susceptible de actualización.

II.2.4.- Cuarto agravio - Daño punitivo: Rechaza la procedencia del daño punitivo en razón de no haberse verificado conductas dolosas, gravemente negligentes ni un desprecio manifiesto por los derechos del consumidor.

Sostiene que la sentencia omitió considerar el marco regulatorio aplicable y las resoluciones de la IGJ, y que la conducta de la demandada se ajustó al contrato y a la normativa vigente.

Asimismo, afirma que la sanción impuesta resulta violatoria de los principios de congruencia, debido proceso y defensa en juicio, al no configurarse los presupuestos excepcionales exigidos por el art. 52° bis de la LDC.

II.2.5.- Quinto agravio – Costas: Finalmente, cuestiona la imposición de costas a la demandada, sosteniendo que, de haberse valorado correctamente la prueba y el derecho aplicable, la demanda debió ser rechazada en su totalidad.

En consecuencia, solicita la revocación del fallo en este punto, requiriendo la imposición íntegra de las costas a la parte actora.

II.3.- PETICIÓN COMÚN: En orden a las críticas formuladas por DIETRICH y VOLKSWAGEN, advirtiendo que ninguno de los recurrentes ha reservado o mantenido el caso federal en los términos del art. 14° de la Ley 48, las co-demandadas recurrentes solicitan se revoque la sentencia de grado, con costas a la actora.

III.- CONTESTACIÓN DE LA RECURRIDA

En tiempo oportuno, la actora contesta traslado replicando -únicamente- los agravios expresados por DIETRICH S.A. -habiendo omitido ejercer su derecho en relación al recurso incoado por VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS-, en base a una sintética argumentación que se resume a continuación.

La actora postula que el remedio de DIETRICH debe ser rechazado por cuanto no cumple las formalidades exigidas por el art. 265° del CPCC (Ley 4142), al carecer de una crítica concreta y razonada.

Sostiene que le es imposible encontrar un agravio específico al cual responder, justamente por la falta de aquellos. Postula entonces que el planteo del recurrente constituye tan solo una manifestación de disenso subjetivo pero no técnico que amerita

se lo tenga por desierto.

Concluye que lo decidido por la A Quo ha sido correcto, en vista de la violación del deber de información, cometido por ambas demandadas.

Por todo ello solicita se confirme la sentencia de grado con costas.

IV.- SUSTANCIACIÓN

El recurso de las co-demandada fueron concedidos en relación y con efecto suspensivo el 13/11/2024 (I0056) y el 15/11/2024 (I0057).

El memorial de agravios para fundar el recurso de **VOLKSWAGEN** se presentó en autos el 27/11/2024 (E0056), habiéndose corrido traslado a la actora el 28/11/2025 (I0059), no habiendo recibido réplica como ya lo he adelantado.

El memorial de agravios para fundar el recurso de DIETRICH se presentó en autos el 19/11/2024 (E0054), habiéndose corrido traslado a la actora el 21/11/2024 (I0058), recibiendo réplica el 26/11/2024 (E0055).

Luego de ello, corrida vista (I0068) al Ministerio Público Fiscal en los términos del art. 52°, segundo párrafo in fine, de la LDC -intervención que el organismo entendió improcedente (E0058)-, el proceso ha quedado en estado de resolver.

De esta manera, en primer lugar me expediré en relación a la admisibilidad formal de los recursos incoados por las co-demandadas, para recién luego de ello, abordar los agravios en caso de que las apelaciones hayan superado la primera instancia de evaluación ritual.

V.- ADMISIBILIDAD

Realizado el preliminar cotejo que impone el art. 265° del CPCC (Ley 4142) vigente al momento de la interposición de ambos remedios, concluyo que las apelaciones y las expresiones de agravios de VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y DIETRICH S.A, han sido interpuestos en legal tiempo y contienen -a priori- una crítica objetiva, concreta y razonada de la resolución atacada (ARAZI Roland y ROJAS Jorge A., “Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado con los códigos provinciales”. Tomo I, pag. 784 y s.s. Rubinzal Culzoni, Editores). Advierto que la presente ponderación ha sido efectuada con criterio de flexibilidad (cfr. CAV, Sent. N° 31/2013, 1/2018, 97/2017, entre otras).

Por tal motivo, a tenor de los parámetros establecidos en precedentes "Harina" (STJRN, Se. 80/2016) y "Di Meglio" (STJRN, Se. 65/2025) -entre muchos otros-, tengo por cumplimentada la exigencia ritual requerida para acceder a la presente instancia revisora respecto de ambos recursos.

VI.- ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO

De los escritos constitutivos de la presente instancia, queda en evidencia que la cuestión a dilucidar consiste en determinar si la resolución recurrida se ajusta al ordenamiento vigente y las circunstancias del caso efectivamente probadas en autos, o si, por el contrario, corresponde sea revocada en orden a las críticas formuladas por las co-demandadas recurrentes.

Adelanto que, al no haber logrado conmovir los fundamentos de la sentencia de grado, propiciaré el rechazo integral de ambos recursos.

Todo ello de acuerdo con los fundamentos que serán expuestos a continuación, los que dan sustento a la solución propuesta.

VI.1.- PRELIMINAR: Llegado al punto de partida de mi análisis, preliminarmente, advierto que con amparo en la norma procesal vigente (arts. 242°, 356° y c.c. del CPCC, Ley 5777) y de acuerdo a pacífico criterio jurisprudencial, los Jueces no estamos obligados a seguir a las partes en todas y cada una de las argumentaciones y/o alegaciones, ni estamos obligados a valorar la totalidad de la prueba aportada, sino a considerar tan sólo aquellas invocaciones y probanzas que sean conducentes y relevantes para decidir el caso y que basten para dar sustento a su pronunciamiento (STJRN, Se. n° 20/15, in re: “A., F. S.”; Se. n° 47/16 de fecha 02/08/2016, en autos “ALUSA S.A. y otros C/MR. JONNHY S.A. S/ Ordinario”, Expediente n° CS1-120-STJ2016; “GUENTEMIL c/ Municipalidad de Catriel”, de fecha 11/03/2014, Se. 014/14; “ORDOÑEZ c/ Knell”, de fecha 28/06/2013, Se. 037/13 entre muchos otros).

Asimismo, señalo que la función de las Cámaras de Apelaciones está limitada por el alcance de los recursos concedidos, lo cual determina el ámbito de su facultad decisoria (arts. 82° y c.c. CPF). La prescindencia de tal limitación infringe el principio de congruencia que se sustenta en los arts. 17° y 18° de la CN (CSJN, sentencia del 13/10/1994, ED 162-193).

Finalmente, dejo sentado que la eventual procedencia sustancial de los recursos de apelación, se encuentra condicionada a que los recurrentes cumplan eficientemente con la carga de expresar una crítica concreta y razonada del fallo recurrido -como ya fuera aludido-, siendo obligatorio señalar las partes de la resolución que entienden equivocadas, debiendo detallar errores, omisiones y demás deficiencias que pudieren reprochar, así como refutar las conclusiones de hecho y derecho en que el Juez haya fundado su resolución (ARAZI Roland y ROJAS Jorge A., obra citada. Tomo I, pag. 835 y ss).

VI.2.- TRATAMIENTO DE LOS AGRAVIOS: Con estas advertencias iniciales, advierto que existiendo planteos comunes, agruparé los puntos de crítica formulados por Dietrich S.A. y Volkswagen S.A. De Ahorro para Fines Determinados bajo ejes temáticos.

VI.2.1.- Violación del deber de información. Supuesta incongruencia y violación de la carga dinámica de la prueba: A punto de partida entiendo necesario establecer que el contrato de plan de ahorro previo para la adquisición de bienes, es un contrato de consumo regido por las pautas que surgen de la Ley n° 24240 de defensa del consumidor (LDC) y de los arts. 1092° y c.c. del Código Civil y Comercial.

Conforme ha definido nuestro máximo Tribunal provincial al referirse a este tipo de contratos “(...), los suscriptores son consumidores en los términos del art. 1 de la Ley 24240 pues el objeto del negocio es la adquisición de bienes nuevos a título oneroso, y siempre que su utilización sea con carácter de destino final, mientras que la administradora, la concesionaria intermediaria y la empresa fabricante quedan articuladas en la cadena de comercialización propia de este tipo de negocios y, por ende, sometidas a la ley referenciada.- En consecuencia, siempre que se den los requisitos expuestos -y tal como ocurre en la mayoría de los casos-, existirá una relación de consumo y resultará de aplicación el Estatuto del Consumidor (cf. Junyent Bas, Francisco. Ejes del sistema de capitalización y ahorro previo para fines determinados. Tutela del consumidor en la compraventa de automóviles. Publicado en: LA LEY 06/05/2019. Cita Online: AR/DOC/1044/2019)” (STJRN, Sent. n°163 de fecha 05/11/2019, autos “DIAZ FEDERICO GUSTAVO Y OTRO S /AMPARO COLECTIVO (COPIAS PREVISTAS POR EL ART. 250 CPCC) S/ APELACION (Originarias)”, Expte. N° Q-1VI-6-C2019).

Establecido lo anterior, señalo que de los términos de los escritos recursivos se infiere -sin mayor esfuerzo- que la postura asumida por las codemandadas frente al reclamo de la actora y -ahora- de la sentencia en crisis, comulga con el razonamiento que ordinariamente asumen las administradoras de planes de ahorro previo, negando el imperio de la tutela consumeril y los alcances del inherente deber de información a los consumidores.

Esta estrategia defensiva -en involuntaria sincronía de todos los proveedores del rubro- debe ser revisada por ineficaz, puesto que se apalanca en una aplicación normativa recortada -integrada por el contrato, algunas disposiciones beneficiosas de la IGJ y algunos artículos del CCyC tomados aisladamente-, postura típica del “contractualismo”

decimonónico que sólo sería sostenible en la medida que se deroguen el art. 42° de la CN, la LDC y los Tratados Internacionales de DDHH, en los cuales tiene anclaje el derecho consumeril por haber incorporado la tutela de la dimensión de la dignidad humana.

El abordaje sesgado del caso y de la sentencia que se pretende poner en crisis, se verifica a partir de dos aspectos de la crítica. En primer lugar cuando las accionadas insisten en que cumplieron adecuadamente con el deber de información al consumidor contra toda evidencia y, en segundo lugar, cuando niegan los efectos derivados de las reglas en materia probatoria contenidas en la LDC.

Sobre el primer aspecto resulta elocuente que haya tenido que practicarse una pericial contable para que el consumidor pueda conocer información más detallada y precisa - que la recibida de la Administradora durante la ejecución del contrato-, respecto de los aumentos del valor móvil, de las cuotas mensuales y en relación a sus ingresos.

Por supuesto, las accionadas no pudieron probar que hubieran informado a la consumidora, al momento de celebrar el contrato, las variaciones históricas que sufren los valores móviles y por ende las cuotas mensuales a amortizar, así como el riesgo intrínseco en este tipo de contratos en punto a que el costo mensual medido en porcentual del salario se incremente exponencialmente durante su ejecución.

Menos aun se probó que las accionadas hubiesen informado como se componía detalladamente el valor móvil, si en él se contemplaban bonificaciones y descuentos y en qué proporción, las razones que explicaron cada uno de los aumentos de ese concepto de referencia a lo largo del tiempo, o de las alternativas que tenía la actora -en tanto adherente- frente a ese cambio de circunstancias de tal forma de poder adoptar decisiones debidamente informadas.

Va de suyo que cuando la Sra. Ríos manifiesta que estos aumentos “la tomaron por sorpresa”, ello se debió a las omisiones informativas que vengo señalando, extremos que -como veremos- han quedado demostrados en autos.

Claro, el pináculo del incumplimiento de las accionadas en cuanto al deber de informar a la consumidora, se verifica en la ausencia de explicación respecto de los saldos pendientes de cancelación luego de producida la caída de las cautelares ordenadas en el amparo colectivo “Díaz” y en el proceso cautelar individual instado por la actora. Sobre este aspecto, comparto lo señalado por el grado en orden a que las demandadas no demostraron haber informado a la actora: (i) de qué manera se generó la diferencia reclamada luego de cesadas las medidas; (ii) como se determinaron detalladamente los

montos diferidos; (iii) que esas sumas hubiesen sido correctamente liquidadas; (iv) que las cuotas abonadas no cancelaban el total mensual sino que existía un diferimiento de parte de su monto; (v) que la ahorrista tenía la opción de abonar el monto total correspondiente y evitar posibles diferencias.

Con todo esto quiero significar que en este tipo de contratos de ahorro previo, el deber de información no se cumple eficazmente imponiendo a los adherentes del valor móvil, del monto mensual a pagar consignado en el cupón, o bien de los saldos deudores por sumas diferidas, sin otra información desagregada o detallada dando razón y justificación de cada uno de estos conceptos.

En recientes fallos de este Tribunal se han abordado cuestionamientos similares de otras administradoras condenadas por violación del deber de información relativo al valor móvil así como de la composición de las cuotas mensuales.

Así mediante Sent. Def. n° 2026-D-2 de fecha 4/02/2026, dictada en autos “AGUIRRE MARIANELA C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARÍSIMO (VIRTUAL)” Expte. SA-01243-C-0000, se dijo que: *“Tampoco conmueve aquello de que el volante de pago contiene información suficiente en punto al precio del bien. Lo observado por el grado para condenar, no radicaba -únicamente- en la falta de información del “valor del automóvil” sino en, por un lado, cuestionar la validez de aquel concepto de referencia para la determinación del pago de las cuotas mensuales y, por el otro, la falta de información suficiente y oportuna a la actora respecto de como se dispusieron los aumentos de precios -considerados injustificados por exorbitantes-, así como en la omisión de informar sobre las alternativas a disposición del adherente.- (...) lo reputado abusivo reside en la facultad contractual del fabricante y el administrador de modificar de manera unilateral y discrecionalmente la prestación a cargo del consumidor sin ningún tipo de información y justificación a este último. Ello desnaturaliza el sinalagma en tanto libera al exclusivo arbitrio de la Administradora, la determinación del valor de referencia como parámetro para estipular la cuota mensual.- La falta de información respecto de los ítems que integran cada una de las cuotas que se abonan en un contrato de ahorro previo, así como la ausencia de explicaciones sobre la variación del monto de las cuotas a lo largo del tiempo, son circunstancias que la jurisprudencia viene señalando desde hace años como causales de incumplimiento de las normas tuitivas del consumo (entre muchos otros, JCC n° 3 Tandil, sentencia del 5/3/2020 en autos “A.N.Y. C/ Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados s/ Daños y Perjuicios”,*

Rubinzal Culzoni online; RCJ1008/20)” (sic).

Va de suyo entonces que, para dar cabal cumplimiento al deber de información contenido en los arts. 4° de la LDC y 1100° del CCyC, no bastaba con acreditar que el valor móvil se encontraba consignado en el cupón de pago o informar los saldos liquidados y/o diferimientos sin mayor explicación de cómo se arribó a ellos.

Muy por el contrario, la verificación de este deber se encontraba condicionado a una actitud más proactiva, empática, responsable y transparente de la Administradora, de tal forma que hubiera permitido probar en autos que efectivamente el consumidor recibió información detallada, precisa y continua explicando, por ejemplo: (i) cómo se conforma el valor móvil, aclarando si el precio informado contiene (o no) descuentos y bonificaciones ofrecidas por medio de concesionarias art. 32, apart. 2°, de la Res. IGJ n° 8/2015; (ii) como se explica el incremento de las cuotas mensuales más allá de la variación del valor móvil informado por la Fabrica, de tal forma no solo de cumplir con el deber de informar al consumidor sino, al mismo tiempo, aventar cualquier sospecha de conflicto de intereses entre mandante y mandatario; (iii) de cómo se liquidaron los saldos; (iv) de que el pago de las cuotas con diferimientos no cancelaba el mensual por lo que se encontraban sujetas a liquidación de saldos; (v) que finalizado el plan, el consumidor tenía la opción de cancelar en un solo momento los saldos deudores; etc.

Por todo ello, la imputación que efectúan los recurrentes en orden a sostener que el consumidor abonó pacíficamente el plan de ahorro en todas sus cuotas, no constituye una crítica objetiva sino la manifestación de una mera disconformidad con lo resuelto por el grado.

Ello así en virtud de que dos circunstancias: se soslaya que aun habiendo pagado, la consumidora no declinó sus reclamos judiciales obligada por las especiales circunstancias descriptas en el escrito de demanda y; por otro lado, debía argumentarse eficazmente cómo la valoración de la conducta señalada debió propiciar un resultado distinto, considerando el imperio tutelar de los arts. 1094°, 1095°, 1097°, 1100° y c.c. del CCyC y los arts. 3°, 5°, 52° y c.c. de la LDC.

En todo caso, lo que aparece como inaceptable es que durante los años en que transcurrió la relación contractual, no se hubiese informado a la actora la verificación de descuentos o bonificaciones con incidencia sobre el valor móvil y que la Administradora estaba obligada a reflejar en el precio de referencia, como en el valor de la cuota mensual.

El segundo aspecto demostrativo de la visión sesgada que tienen las accionadas respecto

al caso, se evidencia en los aspectos relativos a la valoración de la prueba.

Compartiendo la misma tesis, se afirma que la sentencia carece de fundamentación suficiente y resulta incongruente puesto que reconoce que la actora no demostró determinados aspectos de los hechos postulados en su escrito de inicio como si en el caso resultara aplicable el principio dispositivo rígidamente aun tratándose de un conflicto relativo al consumo.

Con esto quiero significar que aun cuando la actora hubiese desistido de la prueba informática inicialmente ofrecida para acreditar la imposibilidad de ingreso al sitio web de la Administradora, lo cierto es que ello no eximía a las accionadas (conf. art. 53° LDC) de acreditar no solo que la información se encontraba disponible para la consumidora por esa vía -u otras- sino que además debían probar que la ofrecida efectivamente cumplió con las características de suficiencia que he descripto anteriormente.

De esta manera, por encontrarse en mejor posición que la actora, las accionadas debieron probar que la información que se dice contenida en la página web de la firma (<https://www.autoahorro.com.ar/NuestrosPlanes>) contemporáneamente al contrato, efectivamente existió y se encontraba expuesta con el grado de detalle suficiente para ser comprendida por la consumidora. Va de suyo que el acceso actual, en modo alguno suple la probanza de aquel extremo durante la vigencia del contrato objeto de litigio. Aun así, habiendo efectuado oficiosamente la consulta *on line* -respecto de los modelos actuales en oferta- he verificado que el valor móvil informado es global sin información detallada o desagregada que permita conocer como se encuentra formado el precio, o si contempla bonificaciones o promociones, o como se explican las variaciones de las cuotas mensuales, etc.

Dicho de otra forma, actualmente la plataforma virtual no le proporciona a los consumidores adherentes información adicional o más completa que la surgida de los cupones de pago mensual, siendo presumible -razonablemente- que ello también se haya verificado en igual medida durante la ejecución del contrato.

En base a todas estas circunstancias estoy convencido que la sentencia de grado se fundó adecuadamente en las constancias probadas y no probadas en la causa, así como en el derecho aplicable a la temática en conflicto. Destaco sobre el particular que, para tener por probada la violación del deber de información, la Magistrada justamente reivindicó el principio de traslado de la carga probatoria a los proveedores (art. 53° de la LDC), apoyando su decisión específicamente en: la ausencia de prueba respecto a

brindar información requerida en numerosas oportunidades sobre los montos diferidos y su liquidación; la omisión de brindar información de cómo se generó la diferencia reclamada luego del cese de los efectos de la medida cautelar a instancias del fallo del STJRN en el precedente “Diaz”; la omisión de comunicar a la actora que las cuotas abonadas no cancelaban el total mensual sino que existía un diferimiento de parte de su monto; la omisión de información a la ahorrista en cuanto a que podía haber optado por abonar el monto total correspondiente y evitar posibles diferencias.

Por lo demás, no advierto tampoco la señalada contradicción de la sentencia en crisis en cuanto reconoce el cumplimiento del contrato desde el punto de vista formal pero no en lo sustancial.

Como mencioné anteriormente, este agravio parte de un abordaje contractualista que soslaya cuestiones que no requieren de prueba puesto que se presumen de hechos no controvertidos, tales como: que el sinalagma base del proceso es un contrato de adhesión con cláusulas predispuestas que el consumidor no pudo negociar; la posición predominante del proveedor y el grupo económico por encima del consumidor individual; el conflicto de intereses implícito en el contrato como consecuencia de que los honorarios de la Administradora se fijan en proporción al valor móvil por lo que la accionada carece de todo incentivo para procurar de la terminal el precio de venta menos oneroso que sirva a modo de valor móvil.

Dicho esto, no hay contradicción en la afirmación de la Magistrada, toda vez que puede considerarse que la conducta de la accionada se ajustó “formalmente” al contrato, siempre que -claro está- se desacople el instrumento y la conducta de las demandadas del marco tuitivo especial que rige la materia.

Por el contrario, esas mismas conductas y ese mismo contrato tamizado a través del plexo consumeril, tal y como expuse en extenso, no logran superar un test de cumplimiento de las obligaciones legales a las que se encuentra sujeto el proveedor. Tan es así, que aún en la presente instancia, las accionadas persisten negando el influjo que sobre el contrato tiene la norma tuitiva (conf. Arts. 1º, 2º y c.c. del CCyC).

A mayor abundamiento, a modo de ejemplo de cómo las accionadas descansaron en la aptitud probatoria de la actora resignando su derecho-obligación de aportar a la resolución del caso, vale mencionar que las demandadas bien pudieron acreditar el fiel cumplimiento de la normativa específica que dicta la IGJ para proveedores de planes de ahorro. Tal sería el caso de las obligaciones contempladas en los Arts. 28.2 -deber de obrar con lealtad, buena fe y diligencia necesarias para asegurar la obtención de

acuerdos con los proveedores de los bienes que garanticen el mantenimiento de los valores- y 32.2 -obligación de trasladar bonificaciones y descuentos, en las mejores condiciones de su otorgamiento, al precio del bien tipo- de la Res. IGJ 8/2015. En lugar de ello, optaron por mantener el manto de oscuridad informativo al que sometieron a la actora durante la ejecución del contrato, obligándola a accionar judicialmente para obtener respuestas.

En definitiva, por las razones expuestas y en virtud de que los agravios analizados no hacen otra cosa que remitir mayormente a alegatos efectuados al contestar demanda sin aportar razones para cuestionar eficientemente el fallo apelado, es que corresponde rechazar esta primera línea de agravios.

VI.2.2.- Falta de reconocimiento del daño moral: Las críticas en punto a este aspecto de la sentencia se centran en cuestionar que no se ha probado el daño, que en materia contractual resulta improcedente y que el monto ha sido desproporcionado e injustificado.

En primer lugar, entiendo necesario aclarar que la pretensión cuantitativa esbozada inicialmente (\$550.000) por la parte actora carece de condición limitante para el grado. Ello así como consecuencia de que el quantum esbozado quedó sujeto expresamente a lo que en más o en menos determine el Magistrado (ver título “II”, inciso “E” del escrito de demanda). Pero también, por tratarse de una deuda de valor, el actor bien pudo no haber establecido el monto y dejarlo a la libre apreciación judicial, sin que ello condicione la procedencia de su reparación. No redundaría señalar que el art. 1741° del CCyC tampoco exige una cuantificación inicial del rubro como requisito de procedencia de la acción resarcitoria de las consecuencias no patrimoniales.

Por lo demás, pretender limitar la reparación del daño moral al quantum establecido “históricamente” en la demanda cuando transcurrieron casi cinco (5) años del inicio del litigio -marcados por una fuerte y notoria desvalorización de la moneda-, constituye una afirmación carente de crítica objetiva, concreta y razonada, e implica asumir una postura absurda, contraria al deber de reparación plena contenido en el art. 1740° del CCyC.

Dicho todo esto y a modo de primer conclusión, descarto la denunciada violación del principio de congruencia en este punto efectuada por VOLKSWAGEN.

Yendo ahora a la imputada ausencia de prueba del daño moral como de la falta de justificación de su extensión, vale mencionar que el principio de reparación plena o integral en materia consumeril, no solo tiene recepción en el CCyC sino también en la

LDC (conf. Arts. 8° bis, 54° y c.c.). Es decir que, constituyendo un imperativo legal aplicable a los conflictos de consumo, el aludido principio desarticula cualquier pretensión limitativa del resarcimiento del daño moral, instigada desde la tribuna del contractualismo, que reivindican constantemente las accionadas.

Sobre esta cuestión, nuestro máximo Tribunal tiene dicho que: *“El daño moral se caracteriza por los padecimientos de quienes lo sufren, que configura una prueba i.r.i., puesto que surge de los hechos mismos, que consiste en el desmedro o desconsideración que el agravio pueda causar en la persona agraviada o los padecimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualquier otra molestia que pueda ser consecuencia del hecho perjudicial, sin que ello pueda significar que se constituya en una fuente de beneficios o enriquecimiento injusto, y cuya valoración no está sujeta a cánones estrictos, correspondiendo a los jueces de la causa, establecer su procedencia y el quantum indemnizatorio, tomando en consideración para ello la gravedad de la lesión sufrida y el hecho generador de la responsabilidad... (cf. STJRNS1: Se. 36/13, in re: “G. S., E. A. J.”). (Voto del Dr. Barotto sin disidencia)”* (STJRN, Sent. Def. n° 13 de fecha 28/03/2018, en autos “CID OSCAR ANTONIO C/ INSTITUTO DE PLANIFICACION Y PROMOCION DE LA VIVIENDA -IPPV- S/ CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO S/ APELACION (c)”, Expte. n° A-4CI-444-C2014).

Asimismo, debo agregar que, reiterando criterios anteriores (STJRN, Sent. Def. n° 48/14, “KLEPPE S.A.”; Sent. Def. n° 145/19, “COLIÑIR”), recientemente se ha ratificado que la viabilidad y determinación del daño moral no se encuentran sujetos a reglas fijas. Su reconocimiento y cuantía depende, en principio, del arbitrio judicial, para lo cual basta la certeza de que ha existido, sin que sea necesaria otra precisión (STJRN, Sent. Def. n° 30 del 04/05/2023, en autos “VEGA MIRIAM SUSANA C/ FRAVEGA S.A.C.I.E.I. Y OTROS S/ SUMARISIMO”, Expte. n° CI-37888-C-0000).

Por último, la doctrina especializada enseña que *“(...) la prueba de indicios o de presunciones hominis se realiza a partir de la acreditación, por vías directas, de un hecho, del cual se induce (o presume) indirectamente otro distinto, desconocido, en virtud de una valoración lógica del juzgador, basada en las reglas de la sana crítica - art. 163, in fine, Cód. Proc. Civ. y Com. de la Nación. Deben pues probarse los hechos en los que se basa la presunción. La razón o el fundamento del valor probatorio del indicio radica en su aptitud para que el juez induzca de él lógicamente el hecho desconocido que se investiga (...)”* (PIZARRO Ramón Daniel, “Daño Moral. Prevención. Reparación. Punición. El daño moral en las diversas ramas del Derecho”.

Pág. 627 y vta. 2º edición. Hammurabi. José Luis Depalma).

Establecidos entonces los parámetros de valoración de la cuestión en debate, rescato que la causa invocada por la actora para justificar la procedencia de la pretensión resarcitoria del daño moral, fincaba en la sensación de engaño que sufrió a partir de asumir la falta de veracidad de la información suministrada previamente a contratar, los padecimientos espirituales que tuvo que soportar a lo largo de la ejecución del contrato como consecuencia de tener que comprometer mayores proporciones de sus ingresos al pago de la cuota mensual, así como la falta de información generalizada en este contexto de zozobra y angustia, al punto de que la obligaron a judicializar la situación en procura de amparar sus derechos.

Agrega que esta situación se vio agravada ante la sistemática vulneración del deber de información adecuada por las co-demandadas que, en absoluta desconsideración hacia el consumidor se han limitado al envío de las boletas de pago, sin efectuar explicación alguna, trasladando al consumidor toda la carga frente a los aumentos de los valores de los vehículos.

Puesto en la necesidad de evaluar la sentencia de primera instancia a la luz de la crítica introducida por el recurrente, estoy persuadido de que la decisión se encuentra debidamente fundamentada de conformidad al derecho aplicable y las constancias de la causa.

Ello así partiendo de considerar probados determinados hechos que permiten al suscripto efectuar una valoración lógica basada en las reglas de la sana crítica, que a su vez permiten inducir o presumir el efectivo padecimiento de un daño espiritual y de las íntimas convicciones de la Sra. Ríos -en el mismo sentido que lo ha hecho el grado-, susceptibles de ser resarcidas.

Parto entonces del relato de la actora -no desbaratado por la prueba de las accionadas-, la prueba documental aportada por la accionante con el escrito de demanda, así como de la testimonial y de la informativa sustanciada (en especial a UPCN, incorporada el 31/07/2023, I0026), y de la pericial oficial contable practicada por la Cra. Martínez, incorporada el 30/11/2023 (E0041) no controvertida por las partes.

Así entonces, de la interpretación de la prueba rendida y de los hechos efectivamente probados que surgen de ello, ha quedado expuesta la sustancial modificación de la incidencia de la cuota mensual respecto de los ingresos de la actora.

De ello, aplicando las máximas de la experiencia y la sana crítica, infiero que la Sra. Ríos efectivamente padeció las afecciones espirituales denunciadas en el escrito de

demanda, resultando extendido que la disminución o restricción de ingresos en los seres humanos que viven de su salario en relación de dependencia -circunstancia verificada respecto del actor- provoca sensaciones de desazón, angustia y preocupación en tanto deben resolver -mensualmente- la dicotomía entre destinar recursos a la subsistencia -alimentación, vestimenta, salud, servicios básicos- o abonar la amortización mensual necesaria para preservar el bien de capital adquirido mediante el plan de ahorro.

Todo esto en el contexto establecido por la Magistrada, el cual parte de la falta de consentimiento válido para la formación del contrato, suma la transgresión del deber de información e incluyó el consecuente (des)trato dispensado a la actora por parte de las accionadas, consecución que se traduce en una situación disvaliosa con consecuencias en la esfera extrapatrimonial.

Comparto con la A Quo en punto a que de la prueba producida puede inferirse que existió un tiempo dispensado a cada uno de los infructuosos reclamos, frustración ante la injustificada omisión de sus peticiones y una actitud evasiva de las accionadas respecto al detalle de las sumas exigidas. Todo ello le impidió a la actora gozar cosas de su interés, que debe ser indemnizado desde que obligó a declinar cuestiones personales para embarcarse en un pleito que normalmente se transita en condiciones contrarias al buen ánimo y al espíritu.

Lo analizado me lleva a concluir -sin dificultad alguna- que efectivamente y como admitió el grado en la resolución cuestionada, la actora sufrió daño moral indemnizable, el cual cuantificó tomando en cuenta la pretensión inicial y fijó en una suma prácticamente idéntica a la requerida inicialmente, a la que adicionó intereses por tratarse de una deuda de valor (conf. Doctrina del STJRN en Sent. 43/10, "Loza Longo"; Sent. 100/16 "Torres"; Sent. 62/22, "Botbol"; entre otras), ejerciendo las facultades conferidas por el art. 165° del CPCC, Ley 4142 (actual art. 147°, Ley 5777). En función del desarrollo brindado, corresponde rechazar también esta segunda línea de crítica.

VI.2.3.- Daño punitivo: A los fines de motivar su decisión, el grado valoró que *"Efectuado el encuadre de rigor y analizadas las circunstancias del caso, considero que el daño punitivo ha de proceder frente a las conductas graves desarrolladas por las demandadas conforme fuera señalado, lo cual colisiona con una obligación legal fundamental en el marco del derecho de consumo (derecho a la información y trato digno) y motivada además en la violación de sus deberes legales como proveedoras profesionalizadas"*.

Frente a ello, los recurrentes invocan la procedencia restrictiva del daño punitivo, sujeto a la verificación de una conducta dolosa o de culpa grave, que sancione conductas claramente reprochables por la gravedad del incumplimiento o por perseguir una finalidad especulativa. Circunstancias que postulan no verificadas en autos, por haber actuado siempre dentro de los límites del contrato y de la normativa de la IGJ.

Se agravan igualmente de la ausencia de motivación suficiente, la vulneración de los principios de congruencia, razonabilidad y proporcionalidad, así como del debido proceso.

Asumiendo la tarea de evaluar las críticas efectuadas por las accionadas, cabe señalar que este Tribunal viene sosteniendo de modo uniforme que la prueba del dolo, la culpa grave, el enriquecimiento indebido derivado del ilícito y otros requerimientos reclamados por la doctrina, no constituyen requisitos de procedencia exigidos por el art. 52° bis de la LDC, (conf. CAV en autos "INOSTROZA OLGA BEATRIZ C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARÍSIMO", Expte. SA-01234-C-0000, Sent. Def. n° 89 de fecha 7/08/2025, entre varios otros).

Por el contrario, honrando la obligación de respetar el principio republicano de división de poderes, cabe señalar que los únicos requisitos para la procedencia de esta sanción punitiva, establecidos por el Legislador en las normas vigentes, son los contenidos en el mismo art. 52° bis de la LDC. Estos no son otros que (i) el requerimiento de parte y (ii) haberse acreditado en el proceso que el proveedor incumplió obligaciones legales o contractuales para con el consumidor.

La gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, no constituyen requisitos de procedencia del instituto sino, en todo caso, variables que los jueces deben tener en cuenta a los fines de la graduación de la multa.

Así entonces, a modo de primera conclusión, corresponde rechazar la crítica de las recurrentes contra la procedencia misma del daño punitivo.

Pasando al cuestionamiento que introducen ambas recurrentes imputando vulneración de los principios de razonabilidad, proporcionalidad y debido proceso, veo que tampoco tiene chances de prosperar.

Y es que, más allá de listar los posibles desvíos jurisdiccionales, el apelante omite desarrollar cada uno de esos enunciados de tal modo de exponer en concreto las razones que demuestran la irrazonabilidad de la medida, su falta de proporcionalidad o la violación del debido proceso.

En lugar de cumplir eficazmente esta carga, exponiendo -por caso- que la condena

extralimitó la escala prevista por el art. 52° bis de la LDC o excedió la pauta de la “proporcionalidad razonable” desarrollada por el Dr. Apcarian en el precedente “BARTORELLI” (Sent. Def. n° 133/2023), las recurrente abundan en citas jurisprudenciales ajenas a nuestra jurisdicción provincial y que nada aportan desde lo sustancial al subexamine.

Por todo lo expuesto, la crítica intentada respecto del quantum de la sanción civil tampoco será receptada.

VI.2.4.- Imposición de costas: Llegado a este punto y ratificada en su totalidad la sentencia de grado, corresponde confirmar la imposición de costas resuelta en la sentencia apelada en la inteligencia de haber aplicado el principio objetivo de la derrota previsto en el art. 68° primer párrafo del CPCC, Ley 4142 (actualmente, art. 62° de la Ley 5777).

Ello así, por haber verificado que fueron las demandadas recurrentes quienes dieron motivo para el inicio del proceso, al no haber actuado de conformidad con las normas que regulan los planes de ahorro y haberse apartado de las normas tuitivas de la C.N., la LDC y el CCyC.

Por lo tanto, se rechaza también este último agravio intentado por el apelante VOLKSWAGEN.

VI.3.- COSTAS Y HONORARIOS POR LA SEGUNDA INSTANCIA: Las costas de la presente instancia, atendiendo a que los recursos se rechazan en su totalidad, se imponen en cabeza de las demandadas recurrentes, aplicando el principio objetivo de la derrota (art. 62°, primer párrafo, del CPCC - Ley 5777-).

Se propone regular los honorarios profesionales con motivo del presente recurso, atendiendo a la naturaleza de la cuestión, la labor desarrollada y el resultado obtenido, a los Dres. Alejandro Darío Montanari y Francisco López Baquero, el 25% a cada uno y, al Dr. Juan Ignacio Santos en el 30%, en todos los casos, a calcular sobre los que se regule por la labor en instancia de origen, de acuerdo con lo establecido en los Arts. 6° y 15° de la Ley G N° 2212.

VII.- SOLUCIÓN PROPUESTA

En función de todo el desarrollo expuesto, en los términos de los arts. 146°, 246°, 248° y c.c. del CPCC (Leyes 5777 y 5780) propongo al acuerdo: I) No hacer lugar al recurso de apelación incoado por Volkswagen S.A. De Ahorro para Fines Determinados, en fecha 12/11/2024 (E0052) y por Dietrich S.A. en fecha 15/11/2024 (E0053) y, en consecuencia, confirmar la sentencia definitiva n° 2024-D-89 de fecha 4 de Noviembre

de 2024 (I0032), dictada por la titular de la Unidad Jurisdiccional Civil y Comercial N° 1 de Viedma; II) Imponer las costas de la presente instancia recursiva a las demandadas recurrentes (art. 62° -primer párrafo- del CPCC, Leyes 5777 y 5780); III) Regular los honorarios profesionales por su actuación en esta segunda instancia, a los Dres. Alejandro Darío Montanari y Francisco López Baquero, el 25% a cada uno y, al Dr. Juan Ignacio Santos en el 30%, en todos los casos a calcular sobre los que se regulen por la labor en instancia de origen (arts. 6° y 15° de la Ley G N° 2212).- **MI VOTO.**-

A igual interrogante el **Dr. Ariel Gallinger** dijo:

Adhiero a la solución propuesta por el Sr. Juez que me precede en orden de votación, por compartir los argumentos por él otorgados, sufragando en igual sentido.

A igual interrogante la **Dra. María Luján Ignazi** dijo:

Atento la coincidencia de criterio de los Sres. Jueces que me preceden en orden de votación, me abstengo de sufragar.

Por ello, y en mérito al Acuerdo que antecede, por mayoría, el **TRIBUNAL RESUELVE:**

I) No hacer lugar al recurso de apelación incoado por Volkswagen S.A. De Ahorro para Fines Determinados, en fecha 12/11/2024 (E0052) y por Dietrich S.A. en fecha 15/11/2024 (E0053) y, en consecuencia, confirmar la sentencia definitiva n° 2024-D-89 de fecha 4 de Noviembre de 2024 (I0032), dictada por la titular de la Unidad Jurisdiccional Civil y Comercial N° 1 de Viedma.-

II) Imponer las costas de la presente instancia recursiva a las demandadas recurrentes (art. 62° -primer párrafo- del CPCC, Leyes 5777 y 5780).-

III) Regular los honorarios profesionales por su actuación en esta segunda instancia, a los Dres. Alejandro Darío Montanari y Francisco López Baquero, el 25% a cada uno y, al Dr. Juan Ignacio Santos en el 30%, en todos los casos a calcular sobre los que se regulen por la labor en instancia de origen (arts. 6° y 15° de la Ley G N° 2212).-

IV) Regístrese, protocolícese y notifíquese conforme Art. 120° CPCC (Leyes 5777 y 5780) y, oportunamente, remítanse los autos al organismo de origen.-

GUSTAVO J. BRONZETTI NUÑEZ - PRESIDENTE, ARIEL GALLINGER - JUEZ, MARIA LUJÁN IGNAZI-JUEZA. ANTE MI: ANA VICTORIA ROWE - SECRETARIA.-