

General Roca, 5 de junio de 2.026

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia en el presente expediente caratulado "**URQUIZA BARTOLINI IGNACIO NICOLAS C/ VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO**" (Expte. N° **RO-29169-C-0000**), en trámite ante esta Unidad Jurisdiccional N° 5 de General Roca, del que

RESULTA:

I.- Que se presenta el Sr. Ignacio Nicolás Urquiza Bartolini (en adelante también la parte actora y/o el actor) promoviendo demanda contra Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, reclamando el pago de la suma de \$ 7.000.000, y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse en autos, en concepto de indemnización de daños y perjuicios por incumplimiento contractual, más intereses y costas.

Dice que a inicios del año 2.017 suscribió un plan de ahorro con la demandada bajo modalidad 100% financiado en 84 cuotas, quedando incorporado al grupo N° 4462, orden N° 164, a los fines de adquirir un vehículo 0 km que retiró en el mes de octubre del año 2.018.

Señala que las cuotas del plan se abonaban mediante débito automático en tarjeta de crédito Naranja, modalidad que decidió modificar en el mes de diciembre del año 2.020, abonando de allí en mas las cuotas a través de "Pago Fácil" antes del día 10 de cada mes.

Para ello, agrega, imprimía las boletas / cupones de pago desde la página web oficial de la demandada, pero que, cuando quiso imprimir el cupón correspondiente en los primeros días del mes de marzo del año 2.021, ello no fue posible, y en la web "*... les apareció un cartel que decía que no había información de su grupo y orden...*".

Ante esa situación se comunicó con la demandada telefónicamente donde le informan que se registraba una deuda, pero como se trataba de un error porque las mismas estaban pagadas, remitió a través de correo electrónico los comprobantes de los pagos realizados para que, de ese modo, le permitieran acceder a los cupones y así continuar abonando el plan.

Sostiene que a partir allí comenzó un largo derrotero de reclamos -que detalla expresamente- sin solución alguna, cuadro que se agravó cuando comenzó a recibir intimaciones de pago de deuda por parte de dos estudios jurídicos que invocaban la representación de la demandada ("Empco" y "GM y Asociados").

Detalla que los reclamos e intercambios telefónicos y por correo electrónico se extendieron desde el 12/03/2021 hasta el 16/11/2021, con una conducta que se reiteraba, esto es, le hacían saber que registraba una deuda cuyo importe variaba, no se detallaban los conceptos, el actor remitía los comprobantes de pago y no obtenía respuesta, recibiendo luego nuevas intimaciones bajo apercibimiento de iniciar acciones legales.

También expresa que en ese recorrido pudo obtener dos cupones de pago que abonó, pero que no obtuvo de parte de la demandada información adecuada, explicación mínima al menos de lo sucedido, trato digno y solución a su problema.

Invoca violación al deber de información y de brindar trato digno por parte de la demandada, y atribuye responsabilidad civil para reclamar el pago de la indemnización de los siguientes conceptos: **a)** daño moral \$ 2.000.000 y/o el equivalente a 2.000 JUS; **b)** daño punitivo \$ 5.000.000 o un piso mínimo de \$ 4.000.000 y/o el equivalente a 4.000 JUS; todo ello sujeto al resultado de las pruebas del proceso, más intereses y costas.

Invoca aplicación de Ley 24.240 y normas de tutela de consumidores, funda la responsabilidad de la demandadas, ofrece prueba, y solicita se haga lugar a la demanda, con costas.

II.- Dispuesto el trámite sumarísimo, se tiene por iniciada la demanda y se otorga beneficio de gratuidad (art. 53, Ley 24.240).

III.- Notificado el traslado de demanda, se presenta Volkswagen S.A de Ahorro Para Fines Determinados (en adelante también la parte demandada y/o la administradora y/o la demandada) y [contesta](#) la misma.

Formula negativa general y particular de rigor, y desconoce la documental que adjunta el actor.

Luego, reconoce que actor suscribió el plan de ahorro identificado en

la demanda, pero niega que el mismo hubiera abonado en tiempo y forma las cuotas correspondientes.

Así, sostiene que ya en el mes de diciembre de 2.020 adeudaba dos cuotas, y que ello se observa en el cupón de pago de la cuota N° 42 que adjunta el propio actor.

Agrega que, conforme lo establece el Art. 3° de las Condiciones Generales, los pagos de las cuotas debe ser efectuado desde el primer día hábil del mes y hasta el día décimo, o siguiente hábil si fuere inhábil. Y además, el pago debe ser íntegro, es decir, del importe total de la cuota, por cuanto un pago menor o tardío se imputa a cuenta del total adeudado.

También sostiene que, cuando se adjudica la unidad, conforme lo establece el Art. 9° de las Condiciones Generales de contratación, tiene la facultad de ejecutar la prenda sin necesidad de interpelación previa, ante el atraso de pago de una cuota. Pero que, *"...se flexibiliza esa facultad, ya que cuando registra un plan en condición de adjudicatario más de tres cuotas impagas (lo ocurrido en el presente caso), ahí se pasa al sector "pre-legal", y dejan de ser enviados los cupones, pues la gestión de cobro se delega en estudios especializados en dicha tarea..."*.

Afirma que es por tal razón que el actor comenzó a recibir intimaciones y llamados por parte de estos estudios mandatarios de su parte, los cuales tienen la instrucción clara de procurar el pago de la deuda, previo y con el sentido de no llegar a la instancia judicial.

Reitera que ya desde el período diciembre del año 2.020, el actor adeudaba dos cuotas, y que, a la fecha de contestar demandada, las cuotas en mora son 27, adjuntando un cuadro detallado de tal deuda.

Alega que el actor estaba informado de su situación de deuda, de las distintas alternativas de pago con las que contaba, y que realizó en el año

2.021 pagos a cuenta.

Niega incumplimiento a las normas de tutela de consumidores y usuarios, impugna los daños reclamados, funda en derecho, ofrece prueba, formula reserva de caso federal y solicita el rechazo de la demanda.

IV.- Corrido traslado a la parte actora de la documental que adjuntara la demandadas, la misma desconoce la que se identifica como "Pagos CVU DEBIN.PDF" por no constarle su autenticidad ni haber participado de su producción.

No siendo posible la conciliación del proceso, se celebra la [audiencia preliminar](#), donde se fijan los hechos controvertidos (desarrollo de la relación contractual y cuenta corriente correspondiente al plan de ahorro; incumplimiento contractual y a los deberes de información y trato digno; conductas de los sujetos intervinientes y responsabilidad civil; daños, procedencia, rubros y montos) y se provee la prueba que es producida en autos, conforme resolución de clausura del período de prueba.

El Ministerio Público Fiscal contesta la vista otorgada ([06/04/2026](#)), [alega](#) la parte actora y pasan los autos a despacho para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

Puestos los autos a resolver, cabe efectuar las siguientes consideraciones.

I.- De los escritos de demanda y contestación surge que las partes coinciden en señalar que el actor suscribió un plan de ahorro para adquirir un vehículo 0 km, que resultó adjudicado.

Se observa además que no se ha cuestionado la aplicación al caso del régimen previsto por la Ley de Defensa del Consumidor.

En cambio, las partes disienten sobre la existencia de incumplimiento contractual y a deberes legales, y sobre la existencia, cuantía y procedencia de los daños y perjuicios reclamados y la sanción punitiva peticionada.

Así, la parte actora sostiene que se vio impedida en el mes de marzo de 2.021 de

acceder al cupón necesario para realizar el pago oportuno de las cuotas del plan de ahorro contratado, que tal impedimento se fundaba en una supuesta deuda que no era real porque todas las cuotas anteriores a dicha fecha fueron abonadas en término, y que la demandada no le brindó la información necesaria ni el trato digno correspondiente para solucionar el inconveniente generado, lo que se agravó por haber sido expuesto a intimaciones de pago de una deuda que no correspondía, situación que configura incumplimientos a las obligaciones contractuales y de fuente constitucional y legal (deber de información y de brindar trato digno, art. 42 C.N y art. 4 y 8 bis de Ley 24.240), que fueron la causa del daño moral reclamado y que ameritan la sanción punitiva solicitada.

La demandada por su parte, alega que la parte actora al mes de diciembre del año 2.020 ya adeudada dos cuotas, que ello era de su conocimiento porque surge del cupón de pago de la cuota 42 que el propio actor adjunta a la demanda, y que las acciones de recupero desarrolladas por los estudios de cobranza se fundan en los términos del contrato de plan de ahorro (art. 3 y 9 de las condiciones generales) y, por ello, resulta adecuado a derecho su accionar, debiendo rechazarse por ello la demanda.

En base a lo expuesto, la cuestión a decidir es si la deuda reclamada existía, si la demandada cumplió con el deber de brindar información adecuada y trato digno al actor en su calidad de consumidor, si existe daño cierto en la persona del actor, si se cumplen los requisitos para aplicar la sanción punitiva solicitada y, en su caso, si el incumplimiento a dichas obligaciones tiene aptitud suficiente para generar el daño reclamado y declarar la responsabilidad de la parte demandada.

II.- Para determinar la existencia de los hechos alegados y controvertidos, las pruebas del caso serán analizadas teniendo en consideración que los jueces no estamos obligados a valorar la totalidad de la prueba producida sino únicamente aquella que resulte esencial para la decisión, y que dicha valoración se realiza conforme las reglas de la sana crítica, conforme lo dispuesto por los arts. 348 y 356 del CPCC, por los arts. 1736 y 1744 del CCyC y que resulta aplicable el art. 53 de la Ley 24.240 interpretado conforme la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia en autos “Coliñir” (STJRNS1, Se.145/2019).

Sostuvo el Superior en dicho expediente que “...*en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la*

"carga dinámica" en materia probatoria...

...El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor..."

Además, a la hora de valorar las pericias citadas, he de seguir la pauta expuesta por la Excma. Cámara local de Apelaciones al sostener que *"...Aún cuando el dictamen pericial carece de valor vinculante para el órgano judicial, el apartamiento de las conclusiones establecidas en aquél debe encontrar apoyo en razones serias, es decir, en fundamentos objetivamente demostrativos de que la opinión de los expertos se encuentra reñida con principios lógicos o máximas de experiencia, o de que existen en el proceso elementos probatorios provistos de mayor eficacia para provocar la convicción acerca de la verdad de los hechos controvertidos. Sin embargo, cuando el peritaje aparece fundado en principios técnicos inobjectables y no existe otra prueba que lo desvirtúe, la sana crítica aconseja, frente a la imposibilidad de oponer argumentos científicos de mayor valor, aceptar las conclusiones de aquél..."*

Y que *"...La impugnación al peritaje requiere que se acredite la existencia de elementos que permitan advertir fehacientemente el error o insuficiente aprovechamiento de los conocimientos científicos por parte del idóneo y debe encontrar apoyo en fundamentos objetivamente demostrativos de que la opinión del experto se encuentra reñida con principios lógicos o máximas de experiencia, o en la concurrencia de medios probatorios de mayor eficacia que permitan desvirtuarla ..."* (CAGR, Se. 05/2026 del 02/02/2026, "Vallejos").

III.- En ese marco, surge de la prueba producida lo siguiente:

a) De la prueba documental que adjunta la parte actora se observan cinco cupones de pago de las cuotas; allí el cupón de la cuota N° 42 al que alude la demandada en su defensa, señala que existen dos cuotas impagas, pero también incluye el pago de dos cuotas tal como se observa en los conceptos "alícuota" por \$ 14.952,18 y "actualización alícuota" por \$ 14.952,18. Dicho cupón, por un importe total de \$ 54.309,58, cuyo vencimiento operó el día 10/12/2020, también indica que existen cuarenta y dos cuotas a vencer y no indica que se hubiere devengado importe alguno en concepto de "mora-

penalidad". Al cupón en cuestión se le adjunta un comprobante de pago realizado ante "Pago Fácil" el día 01/12/2020 por el importe total (\$ 54.309,58).

Por otra parte, se observa también el cupón de la cuota N° 43, con vencimiento para el día 11/01/2021, por un valor de \$ 27.617,67; allí se observa que indica la existencia de una cuota impaga, que la alícuota a pagar es de \$ 15.474,30, y que no tiene sumas devengadas bajo el concepto "actualización alícuota" (se lee en dicho ítem \$ 0.00); tampoco contiene este cupón importe alguno en concepto de "mora - penalidad". Al cupón se le agrega un comprobante de pago realizado en "Pago Fácil" el día 06/01/2021 por \$ 27.617,67.

El cupón de la cuota N° 43, con vencimiento para el 10/02/2021 por \$ 28.645,99, es similar al anterior por cuanto indica que solo media una cuota impaga, no contiene suma alguna por "actualización alícuota" ni por "mora-penalidad", y también tiene adjunto un comprobante de pago de fecha 09/02/2021 por \$ 28.645,99.

Luego se agregan dos cupones de pago a cuenta de cuota 49, con vencimiento 05/07/2021 por \$ 30.000, y a cuenta de cuota 52, con vencimiento para el 07/10/2021 por \$ 35.000; ambos cupones no detallan los conceptos que se abonan ni contienen aviso de deuda o mora.

El actor también adjunta como documental la impresión de los correos electrónicos que intercambié con la demandada y sus estudios de cobranza.

El primero de ello, de fecha 12/03/2021, dice textualmente: *"...Hola buenas tardes. Me salta una deuda de boletas impagas desde el mes de noviembre. Pero estamos con todo al día. Menos este mes (marzo) ya que no me deja imprimir el cupón de pago y sale un cartel que nuestro caso esta en prejudiciales.*

Adjunto fotos de las boletas ya pagas. En una de las boletas (la que corresponde al mes de noviembre y diciembre del 2020) están dos cuotas juntas.

Datos del grupo

Grupo 4462 Orden 164

Nombre del titular. Urquiza Bartolini Ignacio Nicolas

DNI. 3....".

De los restantes correo surge que las respuestas fueron genéricas, solicitando información que ya había sido remitida (datos del grupo y del adherente), señalando que el actor se encuentra en mora y en gestión de cobranza, que adeuda siete (7) cuotas (véase e-mail del 13/04/2021) pero sin detallar cuáles son las mismas, que la deuda es de \$ 167.527 pero nuevamente sin detalle de cómo se compone (e-mail del 19/04/2021).

Recién en el correo electrónico de fecha 24/04/2021 remitido por el estudio "Empco" se observa un detalle que indica 39 cuotas pagas, 7 impagas y 38 a vencer, lo que fue contestado por el actor indicando que había abonado 44 cuotas hasta el momento en que no pudo imprimir el cupón de pago, lo que fue contestado indicando que esos pagos ya habían sido aplicados y que, por ello, no debían descontarse de la deuda existente.

Luego continuaron las intimaciones de pago sin mayor detalle hasta que finaliza el intercambio de correos electrónicos en fecha 15/11/2021.

b) De la prueba [documental](#) que la demandada adjuntó al proceso, que se encontraba en poder de terceros (Estudio Casal), surgen los términos del contrato suscripto, pero no los cupones de pago emitidos.

c) La prueba informativa a [Estudio GM y Asociados S.R.L.](#) indica que el estudio en cuestión actuó por cuenta y orden de la demandada, y que *"...el Grupo 4462 Orden 164 correspondiente al titular URQUIZA BARTOLINI IGNACIO NICOLÁS a ingresado a nuestra gestión de Recupero de Morosidad en JULIO 2021 hasta OCTUBRE 2021..."*, detallando los contactos realizados con el actor.

De dicha prueba no se observa un detalle que permita conocer con precisión la composición de la deuda reclamada, por cuanto se detalla de manera global (*"...JULIO 2021: Deuda a reclamar \$223.431,72 (+Hon. = \$233.821,29)..."*), y se incrementa mes a mes.

d) De la prueba informativa a [Administradora Empco S.A.](#) surge de dicha entidad gestionó para la demandada el cobro de la deuda encomendada en el lapso comprendido entre el 11/03/2021 hasta el 14/12/2021. La firma adjunta en extenso detalle del cual surgen los contactos realizados, tanto de manera telefónica como a través de correo electrónico, pero no se advierte información sobre la composición de la deuda reclamada.

Así, se leen textualmente los siguientes conceptos: "- Obser. : A ABRIL 167526,26 10/02/2021", "Obser. : abril \$167.530.00", "- Obser. : abril \$167.526.00 esposa me dice que quiere un detalle de la dd abril me dice que no le cierra los numeros mando el detalle", " Obser. : MAYO \$ 146234,21 08/01/2021. quiere detalle, se lo envio. no est de acuerdo con la deuda, dijo que hizo pagos. enviara todos los comprobantes", "Obser. : JUNIO \$188693,79 08/01/2021. RESTAN \$158694", "- Obser. : A Noviembre \$355.549 12/10/2021".

e) Como prueba documental en poder de la contraria, la parte actora solicitó que se "...intime a que las demandadas, bajo apercibimiento del Art. 388 del C.P.C.C., acompañe toda la documentación correspondiente al contrato del actor, pagos efectuados incluido detalle pormenorizado de depósitos, pagos o transferencias, promociones, resultados de adjudicación correspondiente al actor, registros de reclamos por correo, telefónicos y en general, mandato y/o poder para gestiones de cobro a Empco S.A. y a Estudio GM. y todo lo relativo al legajo del actor...", lo que no fue presentado por la demandada, haciéndose efectivo el [apercibimiento art. 388 CPCC](#) en fecha 17/10/2023.

f) La [pericia informática](#) analiza el intercambio de correos electrónicos que se adjunta a la demanda y corrobora su autenticidad; también indica que quien brinda los privilegios de acceso mediante credenciales (usuario y clave) al sistema para acceder a los cupones de pago, es el propio administrador del plan, y que "...por ende si no se tiene acceso es porque fue bloqueado por el administrador por algún motivo, desconociendo este Perito la cuestión de fondo...".

La pericia no fue objetada por las partes.

g) La [pericial contable](#) señala que "...este perito verificó que pese a que el CUPON correspondiente a la cuota N° 44 de del plan de ahorro fue abonado en su totalidad en un "PAGO FÁCIL" el día 09/02/2021, dicho pago no es contabilizado en el estado de cuenta de la demandada, figurando dicha cuota de manera errónea como adeudada. Mismo caso pasa para dos pagos realizados por el Sr. Urquiza Bartolini mediante un "PAGO FÁCIL", el primero por \$30.000 el día 06/07/2021 en concepto de "pago a cuenta cuota 49" y el segundo por \$35.000 el día 07/10/2021 en concepto de "pago a cuenta de la cuota 52". Ninguno de los dos pagos anteriores figura registrada dentro del estado de cuenta que la demandada lleva de los pagos realizados por el

actor...".

También que a "...diciembre del 2023 el Plan presenta, según estado de cuenta que acompaño la demandada, un total abonado de 43 cuotas, equivalente al 44,6338% del total a abonarse del plan, estando en mora 41 cuotas, siendo el porcentaje de deuda igual al 55,3662%.

A la fecha de realización de esta pericia, este perito verifico posteriormente a diciembre 2020, el pago de la cuota 44 y dos pagos parciales de \$30.000 y \$35.000 mediante el servicio de un PAGO FÁCIL...".

Luego adjunta en "Anexo II" un detalle de las cuotas indicando, entre otros conceptos, el número de cuota, el valor de la alícuota, importes por mora, fecha e importe pagado. Del mismo se desprende que desde la cuota 2 a la 40, los pagos se hicieron en su totalidad antes del día 10 de cada mes, esto es desde el 05/08/2017 al 05/10/2020.

También se observa que la cuota N° 42 contiene dos alícuotas de \$ 14.952,18 y fue abonada el día 01/12/2020.

Respecto de la cuota 41 no se observa en el listado correlativo, pero aparece registrada con posterioridad con recibo de fecha 08/01/2021 por \$ 0,00, y luego con un recibo de fecha 07/07/2021 con un pago de fecha 20/11/2020; algo similar sucede con las cuotas 42 y 43, mencionadas dos veces, con recibos de distinta fecha de emisión e, inclusive, posteriores a la fecha de pago.

La cuota 43, fue abonada el día 06/01/2021

Y por último, en ninguna cuota se registran cargos por mora.

La pericia fue **objetada** por la demandada, quien manifiesta que "...nada dijo el perito acerca de los pagos abonados en fecha 23/09/2020; 23/10/2020; 20/11/2020;22/12/2020 y 22/01/2021- todas evidenciadas a través del detalle histórico de pagos que se le puso a disposición al experto – de lo que se deduce que existieron pagos FUERA DE TERMINO...", lo que **contestado** por el perito señalando que "...Efectivamente algunas de las cuotas fueron abonadas fuera de término, ya que como se estipula en el contrato de adhesión, los pagos se deben realizar entre los días 1° y 10° de cada mes (con la posibilidad de que el vencimiento recaiga en un día inhábil, realizarlo en el día posterior).

Independientemente de la fecha en la que abono las cuotas el actor, y de que algunas cuotas como la N° 42, 43 y 44 fueron abonadas en tiempo y forma, pero parte de sus saldos se utilizaron para imputar saldos adeudados por el Sr. Urquiza, originados por los mencionados pagos fuera de término, todo conforme los Art. 14° y 10° del contrato suscripto por las partes, este perito para determinar el porcentaje del plan cancelado y la deuda vigente, se guió por el estado de cuenta brindado por VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, acompañado en el Anexo II de este informe..."

No obstante ello, el estado de cuentas aportado por la demandada no fue incorporado al proceso; tampoco surgen los elementos de los cuales se acreditaría que las cuotas del mes de septiembre de 2.020 a enero de 2.021 se abonaron fuera de término, máxime cuando ellas eran canceladas por débito automático y cuando en el Anexo II de la pericia contable se indican fechas de pago diferentes y anteriores al día 10 de cada mes.

h) La Dirección de Comercio Interior de esta provincia [contesta oficio](#) detallando las causas en trámite y finalizadas que se iniciaron contra la demandada ante dicho organismo de defensa del consumidor, aunque no se detalla el motivo por el cual tramitó cada caso.

IV.- Según disponen los arts. 1º, 2º y 3º de CCyC, los jueces y juezas deben resolver los asuntos que sean sometidos a su jurisdicción mediante una decisión razonablemente fundada según las leyes aplicables, de conformidad con la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, interpretando los mismos teniendo en cuenta sus palabras, finalidades, leyes análogas, disposiciones que surgen de los tratados mencionados, principios y valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento.

En base a lo señalado en los párrafos anteriores, y teniendo en miras los hechos afirmados, controvertidos y el resultado de las pruebas producidas en el proceso, el régimen legal se integra con las normas emergentes de los arts. 19 y 42 de la C.N., las previstas en el CCyC ("Contratos de consumo" y concordantes y "Responsabilidad Civil"), y en la Ley 24.240, mediante el sistema de diálogo de fuentes (arts. 1º y 2º del CCyC), para elaborar la regla del caso que maximice la protección de los derechos fundamentales del consumidor (cf. Sozzo, Gonzalo; "El diálogo de fuentes en el

Derecho del Consumidor Argentino"; RC D 1165/2017, Tomo 2016-1 "Consumidores" de Editorial Rubinzal Culzoni).

De acuerdo a tal normativa, la regla del caso indica que:

a) las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable; en caso de duda sobre la interpretación del Código Civil y Comercial o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor (art. 1094, CCyC);

b) la relación de consumo, como vínculo jurídico entre proveedores y consumidores o usuarios, puede tener origen en un contrato individual, en contratos o negocios conexos, en actos unilaterales o en hechos jurídicos (conf. C.S.J.N., "Ferreyra", Fallos 329:646, voto del Dr. Lorenzetti) y genera obligaciones de fuente constitucional, legal y, en su caso, contractual.

c) los contratos, ya sea en general o como causa fuente de la relación de consumo, deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe (art. 961, CCyC);

d) el contrato de consumo se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor; cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa; y las cláusulas ambiguas predispuestas por una de las partes se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente (arts. 987, y 1095 CCyC);

e) pesa sobre el proveedor un deber de información con carácter de obligación de resultado que obliga a éste al contratar y durante la ejecución del contrato (art. 42, C.N.; art. 4, Ley 24.240; y art. 1100, CCyC); la información que debe brindar el proveedor debe ser adecuada y veraz, gratuita, cierta, clara y detallada sobre todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización (art. 42, C.N.; art. 4, Ley 24.240; y art. 1100, CCyC);

f) pesa también sobre el proveedor la obligación de brindar trato digno y equitativo al consumidor, la cual tiene fuente constitucional (art. 42, C.N.) y legal (art. 8 bis, Ley 24.240; art. 1097, CCyC), naturaleza de obligación de resultado (art. 774, CCyC) y que le impide adoptar conductas que coloquen a los usuarios y consumidores en situaciones intimidatorias;

g) la responsabilidad por daños derivados de las relaciones de consumo ha sido

regulada en el microsistema de tutela de consumidores y usuarios a través de un régimen general, con base en los arts. 42 de la C.N., y 5 y 10 bis de la Ley 24.240, un régimen especial para los daños causados por bienes o servicios riesgosos o viciosos (art. 40, Ley 24.240), y otro régimen particular para los daños ocasionados por incumplimiento al régimen de garantías legales por bienes (arts. 11 a 17, Ley 24.240) o servicios (arts. 23 y 24, Ley 24.240).

Respecto al régimen general mencionado, se debate en doctrina si el mismo genera responsabilidad objetiva en todos los supuestos o, por el contrario, si la misma puede ser objetiva o subjetiva dependiendo de las circunstancias particulares del caso.

Así, por ejemplo, sostiene el Dr. Sebastián Picasso que *"...encontramos en la LDC un sistema general de responsabilidad del proveedor, con eje en los arts. 5 y 10 "bis", y un sistema especial contenido en el art. 40 para los supuestos en que el daño haya sido causado por una cosa o servicio riesgosos (28). En todos los casos, la responsabilidad tiene naturaleza objetiva, lo que se compadece con el carácter de parte débil del consumidor y la finalidad tuitiva que inspiró el dictado de la ley.*

En efecto, el art. 10 "bis", titulado "Incumplimiento de la obligación", establece que "El incumplimiento de la oferta o del contrato o proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección, a... Y luego se aclara: "Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan". Como ya lo hemos señalado en otra oportunidad (29), nos parece innegable que la ley está estableciendo de este modo el carácter de obligación de resultado de todas las que pesan sobre el proveedor, pues declara que su incumplimiento dará lugar a "las acciones de daños y perjuicios", salvo "caso fortuito o fuerza mayor"..." (Picasso, Sebastián; "La culpa de la víctima en las relaciones de consumo. Precisiones de la Corte Suprema", publicado en LA LEY 02/06/2008, 4 - LA LEY 2008-C, 562).

En sentido contrario se expide el Dr. Lorenzetti, cuando analiza la obligación de seguridad y señala que *"...Se ha discutido en la doctrina nacional si la obligación es de medios o de resultado. En realidad lo que se discute es si hay imputabilidad por culpa o por el contrario, es objetiva. Para un sector de la doctrina, la obligación de seguridad es de medios y la imputabilidad es culposa.*

Para otra línea de pensamiento, mayoritaria en la doctrina nacional, se asume una obligación de resultado consistente en la provisión de una cosa inocua, es decir no

dañina y que sirva adecuadamente a su destino normal de uso o consumo. Esta obligación de seguridad es de resultado, por lo que su incumplimiento acarrea responsabilidad de tipo objetivo con fundamento en la tutela especial del crédito o en la idea de garantía.

La ley que comentamos aclara poco este tema ya que no da una directiva precisa.

Es difícil analizar si se exigen medios o resultados. Si se lee el art. 5, pareciera que hay un parámetro de diligencia: prever que un uso normal no cause daños. Si se lee el art. 6, pareciera que es garantía: las cosas y servicios deben comercializarse observando normas razonables para garantizar la seguridad. Sería objetiva.

Lo importante es examinar si lo que se juzga es una conducta o bien la acción de una cosa. En este último caso, mayoritario por cierto, la imputabilidad es objetiva..." (Lorenzetti, Ricardo Luis; "Esquema de responsabilidad por daños en la ley de protección al consumidor"; TR La Ley 003/002118).

El mismo autor, en su voto emitido en el fallo "Ferreyra" de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Fallos 329:646) señala que "...una vez calificada la existencia de una relación de consumo, surge un deber de seguridad de fuente constitucional (cit. art. 42, de la Constitución Nacional) y legal (art. 5 ley 24.449; ley 24.240).

7º) Que la extensión del deber de seguridad se refiere a los acontecimientos previsibles según el curso normal y ordinario de las cosas. Ello es así porque para determinar el contenido de este deber de cooperación cabe recurrir al derecho común que establece las normas generales, que vienen a integrar las normas especiales cuando no contienen disposiciones específicas en este sentido.

Que no es posible afirmar la existencia de una garantía de resultado, de manera que el usuario no sufra daño alguno. El régimen de causalidad vigente (arts. 901 a 906 del Código Civil) toma en cuenta las consecuencias normales y ordinarias previsibles, eximiendo al responsable de aquellas que son inevitables o no previsibles. La previsibilidad exigible variará de acuerdo a la regla del art. 902 del Código Civil de un caso a otro, lo cual vendrá justificado por las circunstancias propias de cada situación... Como consecuencia de ello, incumbe al juez hacer las discriminaciones correspondientes para evitar fallos que resulten de formulaciones abstractas o genéricas..."

En este aspecto he de señalar que adhiero a la postura fijada por el Dr. Lorenzetti, según el cual para determinar la responsabilidad por incumplimiento de obligaciones de fuente constitucional, legal o contractual con causa en una relación de consumo, deberá estarse al carácter de obligación de medios o de resultado del deber no cumplido.

Y para determinar tal calidad deberá analizarse su objeto o prestación a la luz de las reglas de causalidad contenidas en el CCyC, conforme las pautas previstas por los arts. 1723 a 1733 y, en particular lo dispuesto por el art. 774 que distingue entre obligaciones de medios y de resultado.

Por ello, la ejecución de las obligaciones contractuales, legales y constitucionales, está sujeta a las reglas del art. 10 bis de la Ley 24.240 según el cual el incumplimiento de la obligación con causa en una relación de consumo puede dar lugar a una responsabilidad de tipo objetiva, por inejecución de obligaciones de resultado, o subjetiva por culpa (arts. 42 de la C.N., 4 y 5 de la Ley 24.240, y 744, 1723, 1724, 1725 a 1733 y concordantes del CCyC) dependiendo de las circunstancias del caso;

h) el régimen de reparación de los daños y perjuicios reclamados, por su parte, se regula por lo dispuesto en los arts. 1737 a 1748 y concordantes del CCyC; y

i) el incumplimiento de las obligaciones alegadas o el riesgo o vicios de las cosas o servicios involucrados, o el incumplimiento del régimen de garantías legales, deber ser la causa adecuada de los daños y perjuicios cuya indemnización se reclama.

V.- En el marco jurídico indicado, de acuerdo a los hechos no controvertidos y, en relación a los controvertidos, teniendo en cuenta la prueba producida, tengo por acreditado que el actor contrató el plan de ahorro denunciado, retiró el vehículo y que, a partir del mes de marzo del año 2.021, se generaron las diferencias que motivaron este proceso.

También, que la demandada consideraba que el actor adeudaba cuotas y por ello impidió el acceso al sistema informático desde el cual este último imprimía los cupones y luego pagaba y, además, remitió la carpeta a sus estudios de cobranza de deudas, quienes realizaron los reclamos y comunicaciones que indicaron en las pruebas informativas y fuera reseñado por la pericia informática.

El actor, en cambio, expresó que nada adeudada por cuanto abonó las cuotas mediante débito automático y, cuando modificó el modo de pago, lo hizo en término,

antes del día diez de cada mes. Es por ello que, frente al requerimiento de pago de deuda de los estudios de cobranza, manifestó una y otra vez que los pagos estaban realizados, que la cuota N° 42 contenía dos meses, y solicitó el detalle de los conceptos cuyo pago era reclamado, pero no obtuvo la información correspondiente.

Esta circunstancia surge acreditada de la documental que adjunta, donde se observa efectivamente que la cuota 42 contiene dos alícuotas juntas, y de la pericia contable que denuncia la fecha de pago de las cuotas y, ninguna de ellas hasta el mes de febrero de 2.021, fue realizada después del día 10 de cada mes.

De igual modo, observo que el perito remarca la falta de registro del pago de la cuota 44.

Y aun cuando la demandada hace referencia a los vencimientos correspondientes a los meses de septiembre de 2.020 a enero de 2.021 como pagados fuera de término según estados contables que habría exhibido al perito, y que este señala que esa deuda existiría - al manifestar que *"...Efectivamente algunas de las cuotas fueron abonadas fuera de término..."*-, no cuento con documentación o prueba alguna que me lleve a tener por cierto que dichos períodos fueron abonados de forma tardía, máxime cuando, como dije anteriormente, del Anexo II de la pericia contable surge que los pagos se realizaron siempre antes del día 10 de cada mes.

Así, el anexo se refiere a las siguientes fechas de pago: 05/09/2020, 05/10/2020, 01/12/2020, y 06/01/2020, siendo la cuota 41 del mes de noviembre de 2.020, la que presenta las deficiencias apuntadas al valorar la prueba contable y la documental aportada por el actor (se incluyó en el cupón de la cuota N° 42).

Por otra parte, y tal como se indicara al valorar la prueba informativa a los estudios de cobranza, estos no supieron explicar a la parte actora cómo se componía la deuda, sino que se limitaban a informar montos globales.

En definitiva, lo expuesto me lleva a tener por cierto que la información sobre el desarrollo de los pagos realizados y sobre el origen de la presunta deuda reclamada no fue clara, detallada, veraz y suficiente como lo impone la normativa aplicable (arts. 42 CN, 4 de Ley 24.240 y 1100 del CCyC), lo que implica un incumplimiento a tal obligación de

resultado inserta en la relación de consumo que vincula a las partes.

Por otra parte, los reclamos efectuados por los estudios de cobranza que obraron por mandato de la demandada incluyeron intimaciones, apercibimientos de inicios de acciones judiciales y cargos que no se corresponden con el contrato de ahorro previo, a la par que no brindaron las respuestas requeridas por el actor y fueron incesantes durante un lapso superior a nueve meses (desde inicios de marzo de 2021 a noviembre del mismo año).

Tal conducta implica en mi consideración una violación al deber de brindar trato digno al consumidor, que ha sido definido por la alzada local al sostener que *"...El derecho a la dignidad y por extensión al trato digno, es un derecho fundamental (art. 42 CN) y ha sido consagrado como derecho humano en diferentes tratados internacionales que forman parte de nuestro derecho positivo (5) . El trato digno implica dirigirse hacia una persona con el respeto que se merece por su condición de ser humano, otorgándole la debida atención y consideración para que no vea afectada su dignidad ni su honor. Cualquier conducta que esté por fuera de él, que lesione o afecte sus derechos más íntimos o su esfera íntima o moral, atentará contra su dignidad. La exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones ni mortificaciones (6)*

... El trato digno atraviesa toda la relación de consumo. Es por esto que en ocasiones encontraremos que el incumplimiento del deber de información, conllevará una violación al trato digno del consumidor. No obstante, será algo que deberá evaluarse en cada situación en particular.

... En autos nos encontramos ante una proveedora de un servicio público no domiciliario que no ha cumplido con un standard de conducta respetuosa hacia el consumidor, por el contrario, no solo pone en cabeza

del mismo el deber de tener que investigar si es deudor o no, no le brinda información certera, y por si fuera poco le cobra una deuda que en el trámite administrativo le imputa para luego en autos sostener que no le pertenecía a la actora ya que niega que ésta haya tenido deuda alguna ante sus registros.

Pues bien, considero que esas circunstancias son suficientes para sostener que se colocó a la actora en una disyuntiva insuperable y frustrante de sus afecciones íntimas, lo cual pudo ser evitado con un mínimo de diligencia por parte de la demandada. En consecuencia, considerando que el daño ha sido probado entiendo procedente en esta instancia valorar el mismo..." (CAGR, Se. 77/2018 del 25/09/2018, en autos "Idañez").

En consecuencia, también tengo por acreditado el incumplimiento a la obligación de brindar trato digno al consumidor por parte de la demandada.

Ambas obligaciones de resultado (brindar información y trato digno) tienen aptitud para generar daños y perjuicios, motivo por el cual he de analizar el reclamo indemnizatorio del actor a los fines de verificar si, en el caso, estos existen y deben ser reparados.

VI.- Daño moral. Reclama el actor el pago de indemnización de daño moral por la suma de \$ 2.000.000 y/o el equivalente a 2.000 JUS;

Para ello el actor alega que la falta de cumplimiento de contrato, falta de trato digno y falta al deber de información, le ha provocado un malestar profundo, caracterizado por angustia e impotencia al no resolverse su problema.

Para analizar el rubro tengo en consideración que el mismo se genera por padecimientos de índole extrapatrimonial, que las reglas de la carga probatoria se rigen por lo dispuesto en el art. 1744 del CCyC, que en numerosos casos no se requiere prueba directa por cuanto se puede presumir de los mismos hechos del proceso, y que en el régimen actual es indistinta la fuente del daño (contractual o extracontractual) para analizar la procedencia del rubro (STRJNS1, Se. 45/2021, "Daga Pablo").

En autos la falta de información, lo extenso del intercambio de correos electrónicos, la respuesta que se brindaba desde la parte demandada y los estudios de cobranza, las intimaciones recibidas por el actor y la incertidumbre propia que puede generar los impedimentos para mantener el pago oportuno de las cuotas del plan de ahorro, son circunstancias acreditadas en el proceso que me permiten tener por cierto la existencia de consecuencias no patrimoniales indemnizables a partir de la conducta de la demandada a la que me referí con anterioridad al evaluar los incumplimientos a los deberes de información y trato digno.

Tales circunstancias exceden las molestias propias derivadas de la inejecución de un contrato y tienen virtualidad según el curso normal y ordinario de las cosas para generar un menoscabo extrapatrimonial en la parte actora.

Por ello, considero que el daño resulta cierto e indemnizable.

Admitido el mismo, a la hora de cuantificarlo, he de considerar que, según señala la doctrina al analizar el art. 1741 del CCyC, *"...El daño moral no se cuantifica, se cuantifica la satisfacción. Lo que hay que medir en números no es el daño espiritual sino el bienestar que puede generar la indemnización. No se trata de fijar el precio del dolor sino el precio del placer. Por ende, no alcanza con hablar del daño: hay que hablar de dinero. Esto tiene significativas repercusiones: (i) el damnificado tiene la carga de indicar qué satisfacción pretende; (ii) es posible argumentar sobre que ciertas satisfacciones son más (o menos) satisfactorias que otras; (iii) aumentan las exigencias de fundamentación; (iv) se genera la atribución del juez de indagar, incluso con el auxilio de Internet, sobre el valor actual de los bienes o servicios que él considera adecuados; (v) queda rotundamente superado el criterio de cuantificar el daño moral en un porcentaje del daño patrimonial..."* (Lorenzetti, Ricardo Luis; "Código Civil y Comercial Explicado - Responsabilidad Civil" pg. 125; Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2020).

En el mismo sentido se ha expedido la Corte Suprema de Justicia de la Nación en autos "Baeza, Silvia Ofelia" (Fallos: 334:376) y la alzada local en autos "Cabaña" (CAGR, Se. 119/2025).

Sobre la base de dichas pautas tengo en consideración como criterio subjetivo la cuantificación realizada por la parte actora en su demanda de \$ 2.000.000.-, que actualizado desde el inicio del proceso (08/12/2021) a la fecha asciende a \$ 11.556.698,

conforme criterio sostenido por la alzada local en autos "Marilef", donde se dijo que *"...a los fines de la comparación de casos similares para la ponderación y cuantificación del daño moral, que la otorgada en aquéllos debía actualizarse -en principio- con la tasa de interés vigente ("MACHIN") desde que la sentencia fue dictada hasta la fecha de la sentencia más actual en la que se cuantifica el rubro, debiendo evaluarse además la intensidad y extensión del daño y demás circunstancias..."* (CAGR, Se. N° 75/2025 del 21/04/2025).

También, en pos de considerar las indemnizaciones otorgadas en precedentes similares, actualizadas según el mecanismo indicado, se puede observar que en precedentes similares, la Cámara local ha reconocido los siguientes importes:

a) Se. 161/2021 del 13/12/2021, "Esponda": se reconoció la suma de \$ 350.000 al día 02/09/2021, que a la fecha de la presente sentencia asciende a \$ 2.073.347,15.-

b) Se. 113/2021 del 06/10/2021, "Calamara": la Cámara eleva el daño moral de la suma de \$ 150.000,00 a la suma de \$ 200.000 al 23/06/2021, arrojando a la fecha de la presente sentencia la suma de \$ 1.206.069,80.

Por otra parte, en los términos previstos por el art. 1741 del CCyC, he de analizar bienes y servicios que generalmente brindan *"...satisfacciones sustitutivas y compensatorias..."*, tales como viajes a destinos turísticos de nuestro país, o productos tecnológicos, que se detallan a continuación indicando sus valores que se obtienen de consultas en internet, siguiendo en este aspecto lo señalado por el Dr. Lorenzetti en la cita realizada en los párrafos precedentes.

Surge así que:

a) un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 2.800.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.despegar.com.ar);

b) una notebook de última generación tiene un valor promedio de \$ 3.500.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.mercadolibre.com.ar);

c) un celular de última generación tiene un valor promedio de \$ 3.200.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.mercadolibre.com.ar).

Por lo que, teniendo en consideración las afecciones personales reseñadas, las sumas solicitadas por la parte actora, las reconocidas en casos similares, y que dichas sumas sean suficientes a tenor del valor de bienes y servicios conforme art. 1741 del CCyC, considero razonable y prudente cuantificar este rubro daño moral, que se caracteriza por su naturaleza esencialmente resarcitoria, en la suma de \$ 3.000.000.- a la fecha de la presente sentencia.

Dicho importe llevará intereses desde el día 12/03/2021, fecha en la cual comienza el pedido de información por parte del actor, a la fecha de la presente sentencia a la tasa del 8% anual, y a partir de entonces y hasta su pago, a la tasa fijada por la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en autos "Machin" (STJRNS3 - Se. 104/24 del 24-06-24), Acordada 23/2025, y/o la que en el futuro la reemplace.

VII.- Daño punitivo. Solicita la parte actora que se condene a las demandadas a abonar daños punitivos cuya cuantía estima en la suma de \$ 5.000.000.

Para analizar la misma, tengo en consideración las pautas fijadas por nuestro Superior Tribunal provincial en cuanto a los requisitos de procedencia fijados en autos "Cofré" (STJRNS1, Se. 09/2021), los indicados en autos "Gallego" (STJRNS1, Se. 44/2022), "Campos" (STJRNS1, Se. 49/2024), "Fabi" (STJRNS1, Se. 63/2024), la pauta fijada en autos "Bartorelli" (STJRNS1, Se. 133/2023) a los fines de valorar la razonabilidad del monto que se pudiera imponer como sanción, y "Majnach" (STJRNS1, Se. 04/2025) en relación a la escala aplicable y vigencia temporal de Ley N° 27.701 (B.O. 1/12/2022).

También tengo en consideración las pautas de la sentencia dictada por la alzada local en autos "Marchetti" (CAGR, Se. 280/2025).

Sostuvo la Excma. Cámara local de Apelaciones en este último fallo que *"... el daño punitivo "..., se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares. Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de*

particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva. La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otros/Sumarísimo" del 03.03.2020)... " (...) Tales parámetros se han visto replicados en "CAMPOS, FACUNDO" del 30/05/24 donde se hizo hincapié en que la herramienta procedía en casos de grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, que solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia. Finalmente, en "FABI, MARIA BELEN", del 25/06/2024, se reiteró el carácter excepcional de la figura. Allí se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa".

Dicho esto, considero que en el presente caso se encuentran configurados los requisitos de procedencia de la sanción punitiva, por cuanto ha sido la existencia de una deuda que luego no fue acreditada la causa inicial del conflicto entre las partes, al impedir en primer lugar obtener el cupón de pago de las cuotas y, luego, al dar causa a todo el intercambio de correos electrónicos, llamados telefónicos e intimaciones de pago de una suma de dinero cuya causa y composición a la fecha de la presente sentencia no ha quedado clara.

Máxime cuando ha sido el demandado quien de manera unilateral ha confeccionado el cupón de pago de las cuotas, (entre ellas la N° 42 que contenía dos alícuotas en un vencimiento), predispuso los medios de pago que aceptaba, e hizo la imputación de los pagos recibidos en la cuenta corriente del actor, no obrando con la diligencia debida que imponía verificar e informar de modo claro la existencia de deuda

antes de bloquear el acceso a los cupones de pago y, con ello, generar la mora del consumidor.

He de valorar también las respuestas brindadas al consumidor en los reclamos cursados a través de correo electrónico donde se observa que, de manera reiterada, le piden datos al actor que ya brindó (grupo, orden, nombre, DNI, etc), le diferencian la respuesta (véase e-mail de fechas 18/03/2021, 08/04/2021), le responden de manera genérica sin mayores datos (que registra deuda, que se encuentra en gestión de cobro, que los pagos alegados ya fueron aplicados a la cuenta pero que la deuda corresponde, etc), y que en definitiva no le solucionan los inconvenientes alegados y la situación se extiende por un lapso de nueve meses aproximadamente (desde marzo a noviembre de 2021).

En síntesis y por todo lo expuesto es que considero que la conducta de la demandada amerita la imposición de la sanción punitiva en su faz disuasiva.

Para ello también tengo en consideración "*...la reincidencia de su actuación en casos como el presente...*" se observa de los fallos que obran en el Protocolo Digital de Sentencias del Poder Judicial provincial, que da cuenta de un número mayor a 30 condenas relacionadas con incumplimientos a las obligaciones emergentes de planes de ahorro, información y trato digno, conforme se detalla a continuación a modo de ejemplo:

1) "ACOSTA, JUAN HORACIO C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO) (LEY 24240)" BA-29656-C-0000,

2) "AGONI MARIA ALEJANDRA c/HAUSWAGEN PILAR Y OTRA S/DAÑOS Y PERJUICIOS (sumarísimo) RECEPTORIA SEON B-1VI-558-C2021 y Expte. N° VI-30359-C-0000"

3) "AYALEF, LEONARDO FABIO C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y FIORASI Y CORRADI S.A. S/ ORDINARIO" (R.C. 02330-17)

4) "CALAMARA BUDIÑO JORGE ENRIQUE C/ IRUÑA S.A. Y OTRA S/ SUMARÍSIMO" (A-2RO-1000-C9-16),

5) CONTROL SRL c/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRA s/ SUMARÍSIMO" (Expte. N° B-2ro-256-J1-17)

6) "CROVELLA JOSE LORENZO C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo)", Expte. N° 8834/2021, Receptoría N° B-1VI-359-C2019,

7) "DORRIO ENZO C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)" (Expte.n RO-70604-C-0000)

8) "FERRARA, ALEJANDRO NESTOR C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y OTRA S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATO (Ordinario) (A-3BA-1068-C2016).

9) "FLORES JOSE RUBEN C/ VOLKSWAGEN S.A S/ SUMARÍSIMO" (EXPTE B-2RO-369-C5-19)

10) "GACITUA ALEJANDRINO C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO)" (Expte. RO-70518-C-0000),

11) "GOMEZ ALEJANDRA ROSALÍA C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS E IRUÑA S.A. S/ SUMARISIMO" (Expte.n RO-20289-C-0000),

12) "HARRISON, DORA GLADYS C/ WOLKSWAGEN S.A. Y HAUSWAGEN S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo) (LEY 24240)" Nro.B-3EB-30-C2017 (R.C. 03780-20),

13) "HUELTELAF NELIDA GREGORIA C/ VOLKSWAGEN S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO " (Expte. N° B-2RO-213-C1-17),

14) "IRISARRE JULIO HECTOR C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo)" (B-2RO-303-C9-18),

15) "LENZI ADA C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS e IRUÑA S.A. S/ SUMARÍSIMO" (B-2RO-115-C9-15),

16) "LEVONIUK MARCELO FERMÍN C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARÍSIMO" (B-2RO-293-C9-18),

17) "MATAMALA LUCAS DANIEL C/VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRA S/ ORDINARIO" (Expte. N° 40-09),

18) "MORALES CARLOS RAMON C/ IRUÑA S.A Y OTRA S/ SUMARISIMO" (RO-01676-C-0000),

19) "MUÑOZ JHONATAN JOEL C/ IRUÑA S.A. Y OTRO S/ SUMARISIMO" (RO-06545-C-0000),

20) "MUÑOZ VERONICA CRISTINA C/ SAPAC S.A. Y VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PREVIO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario)." (Expte. .34605-J5-11),

21) "NIGRA PATRICIA ALEJANDRA C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo)" (B-2RO-340-C9-18),

22) "OJEDA EDUARDO CESAR C/ VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO (CONSUMIDOR) " (Expte. RO-20196-C-0000),

23) "PANAINO JOSE ALFREDO c/VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRA S/DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo) RECEPTORIA SEON B-1VI-472-C2020 y Expte. N° VI-30303-C-0000",

24) "PANIAGUA SILVIO JOSE MARIA C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO) (ANTERIOR B-2RO-331-C3-18)" (EXPTE N° RO-20241-C-0000),

25) "PEZO CASTILLO DOMINGO C/ VOLKSWAGEN IRUÑA S.A. Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARISIMO)" (EXPTE N° B-4CI-528-C2019),

26) "SOSA, CLAUDIA ALICIA C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y OTRA S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATO (Ordinario)" Nro.A-3BA-841-C2015 (R.C. 02940-19),

27) "TGA SOCIEDAD ANÓNIMA C/ IRUÑA S.A Y OTRO S/ SUMARISIMO"

(Expte. N° B-506-C-3-19),

28) "TOLEDO MIRIAM ELIZABET C/ VOLSWAGEN ARGENTINA S.A Y OTRO S/ ORDINARIO" (Expte. N° B-503-C-3-19),

29) "TORRES MARTA SUSANA c/ VOLKSWAGEN IRUÑA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS" (EXPTE A-2RO-418-C5-14),

30) "TOSONI, Marta Yolanda c/ VOLSKWAGEN S.A. De AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y Otro s / SUMARISIMO (Expte. SEON Nro. B-4CI-457-C2018 y PUMA CI-38106-C-0000),

31) "VASQUEZ, MABEL ELIANA C/ VOLKSWAGEN S.A. Y OTRO S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATO (Ordinario)" (R.C. 01757-16).

En consecuencia, tengo por acreditados los requisitos para que proceda la sanción.

A efectos de fijar el importe de la misma, tengo en cuenta la escala prevista en los arts. 47 y 52 bis de la Ley 24.240, y considero que corresponde condenar en concepto de sanción por daños punitivos a la demandada, (art. 52 bis, Ley 24.240) y a favor de la parte actora, a abonar el importe de \$ 4.000.000, más sus intereses a la tasa fijada por la doctrina legal obligatoria del Superior Tribunal de Justicia provincial en los autos "Jerez" (STJRNS3, Se. 105/2015), "Guichaqueo" (STJRNS3, Se. 76/2016) y "Fleitas" (STJRNS3, Se. 62/2018), desde el momento en que quede firme la sentencia. (STJRNS1, Se. N° 17/2020 del 04/05/2020, en autos "Guiretti").

Para finalizar, y tengo en consideración lo expuesto por el Superior Tribunal provincial en autos "Bartorelli", vinculado a la razonabilidad que debe presidir la cuantificación de la sanción punitiva. Sostuvo allí el Superior *"...que las cuantificaciones que superen la fórmula aritmética de multiplicar las indemnizaciones regulares por números mayores a un dígito (single digit multipliers), son propensas a caer en excesos..."*.

En autos, el daño compensatorio se compone de los siguientes rubros e importes: a) daño moral: \$ 3.000.000.-

Por su parte, el daño punitivo asciende a \$ 4.000.000.-

En consecuencia, el daño punitivo representa 1,34 veces el daño compensatorio ($\$ 4.000.000 / 3.000.000 = 1,34$), por lo que considero que cumple con la pauta señalada por el Superior.

VIII.- En conclusión, corresponde declarar la responsabilidad de tipo objetiva de la demandada, por inejecución de obligaciones de resultado en el marco de una relación de consumo (art. 10 bis, Ley 24.240), esto es, obligación de brindar información y trato digno, (arts. 42 de la C.N., 4 y 8 bis de la Ley 24.240, y 744 y 1723 del CCyC). Tales infracciones, asimismo, han tenido aptitud según el curso normal y ordinario de las cosas para generar los menoscabos extrapatrimoniales antes citados y para la procedencia de la sanción punitiva aplicada.

Por ello, se impone condenar a la demandada a abonar la suma de \$ 7.000.000, por los siguientes conceptos: a) daño extrapatrimonial \$ 3.000.000; y b) daños punitivos \$ 4.000.000, más los intereses determinados en los considerandos.

IX.- Costas. En cuanto a las costas corresponde imponerlas a la parte demandada en su calidad de vencida (art. 62 del CCyC).

X.- Honorarios. Base regulatoria. El monto que deberá tenerse en cuenta a los fines de la regulación de honorarios, será el que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de cumplimiento o ejecución de sentencia, importe sobre el cual se aplicarán las pautas previstas por los arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 40 de la Ley G 2212 y arts. 18 y 19 de Ley G 5069.

No obstante ello, se deja constancia que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069, tal como lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023.

Se dijo allí que *"... si de la oportuna planilla no resulta que el 5 % sobre el capital e intereses llegue al valor de 5 Jus, automáticamente esa será la regulación so pena de nulificarse la cuestión por contradictoria con la vastamente conocida doctrina legal de "ART C/ IDOETA", que no autoriza a perforar los mínimos legales bajo*

ningún concepto...".

Todo ello de conformidad con arts. 71 del CPCC, y arts. 6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 Ley G 2212 y arts. 18 y 19 de la Ley G 5069, y 1255 del CCyC.

Por los fundamentos expuestos, normas legales, jurisprudencia y doctrina citadas,

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por el Sr. Ignacio Nicolás Urquiza Bartolini, y en su mérito condenar a Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, a abonar a la parte actora la suma de \$ 7.000.000, más los intereses determinados en los considerandos, en el plazo de diez (10) días corridos desde la firmeza de la presente sentencia, bajo apercibimiento de ejecución.

II.- Imponer las costas a la parte demandada en su condición de vencida (art. 62 del CPCC.).

III.- Regular los honorarios de los Dres. Diego Janavel Tejada, Andrea Ivanna Suárez y Dante Cauquoz, en el 15,4% (11% + 40% por apoderados) en conjunto por su labor como apoderados y patrocinantes de la parte actora; y del Dr. Mariano Brillo en el 9,8% (7% + 40% por apoderado) por su labor como apoderado y patrocinante de la demandada Volkswagen S.A de Ahorro Para Fines Determinados.

Regular los honorarios del perito informático Aldo Fabián Capitán y del perito contador Sebastián Dutto en el 6% para cada una de ellos, debiendo agregar en este último caso el aporte al C.P.C.E. (5%).

En todos los casos del monto base que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de ejecución de sentencia.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquélla. (Arts. 6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 Ley G 2212 y arts. 18 y 19 de la Ley G 5069), y que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069, tal como

lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023.

IV.- Regístrese. Notifíquese en los términos previstos por los arts. 120 y 138 del CPCC.

Notifíquese a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro a cuyos efectos se vincula a la misma al presente proceso.

José María Iturburu

Juez.