

En Viedma, a los 6 días del mes de Marzo 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: "**OGGERI BREDA ALEJANDRO DANIEL Y OTRA C/ VOLKSWAGEN S.A. Y OTRA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**", en trámite por Expte. VI-16378-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 12/05/2025, contra la sentencia definitiva dictada en autos el 06/05/2025? 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 del recurso de apelación articulado por Volkswagen S.A. De Ahorro para Fines Determinados contra la sentencia definitiva de fecha 6 de mayo de 2025, 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 Alejandro Daniel Oggeri Breda y Ana Gabriela Alles, y condenar a Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados y Galia Auto Haus SA, en forma solidaria, a abonarles en el plazo de 10 días, la suma total de \$3.642.970,79 (compuesta de \$199.714,79 por restitución de sumas abonadas, \$1.443.256 por daño moral y \$2.000.000 en concepto de daño punitivo).- Dichos montos, sin perjuicio del plazo para abonarlos, devengará intereses sin solución de continuidad desde la fecha de la presente y hasta su efectivo pago conforme a la calculadora oficial del

Poder Judicial o la que el STJRN en lo sucesivo fije.- II.- Imponer las costas a las demandadas vencidas (art. 62 del CPCC).- III.- Regular los honorarios profesionales de la Dra. Daniela Eliana Martínez en la suma equivalente a 10 Jus + 40%, los de la letrada apoderada de la demandada Auto Haus SA, Dra. Noelí Yanett Arreyes, en la suma equivalente a 10 jus + 40%, y los de los letrados apoderados de la demandada Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, Dres. Ana Belén Malis, Ricardo Darío Montanari, Alejandro Darío Montanari y Julieta Montanari, en conjunto, en la suma equivalente a 10 jus + 40%. A los montos regulados a los letrados de la parte demandada corresponde adicionar otro 40% por constituir un litis consorcio pasivo (art. 12 LA) que corresponde sea dividido en dos partes y distribuir entre los abogados que actuaran en beneficio de cada representación (Conf. "Bahamonde" CAV). Asimismo, determino los emolumentos del perito contable Juan Antonio Larrañaga, en la suma equivalente a 5 Jus, y los del perito informático Gastón Semprini en la suma equivalente a 5 Jus (conforme arts. 18, 20 y CC. Ley 5069).- IV.- Notifíquese conforme arts. 120 y 138 -Ley 5777- del CPCC" (sic).

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

II.- EXPRESIÓN DE AGRAVIOS

Volkswagen S.A. De Ahorro para Fines Determinados estructura su crítica bajo cinco títulos concretos que paso a reseñar.

II.1.- PRIMER AGRAVIO - ERRADA CONSIDERACIÓN DEL A QUO RESPECTO DE LA FALTA AL DEBER DE INFORMACIÓN: Sostiene la recurrente que la sentencia le atribuye responsabilidad por -supuestos- incumplimientos que no existieron, destacando que las comunicaciones y condiciones de lo pactado carecen de fundamentos y medios probatorios suficientes para sostenerlas.

Puntualmente cuestiona la consideración de que "existió una violación al

deber de informar, que implica un incumplimiento de gravedad esencial del objeto del contrato de consumo analizado" y de que las demandadas incurrieron en "incumplimientos del deber de información respecto de los valores de liquidación de las cuotas del plan".

Argumenta que el contrato define claramente conceptos como "Valor Móvil" y "Alícuota" en un primer acápite denominado DEFINICIONES, y dedica todo el art. 4º a explicar ambos conceptos con profundidad. Transcribe parcialmente dichas cláusulas y sostiene que "todo el procedimiento se encuentra específicamente explicado, con detalle y en un lenguaje claro que puede ser interpretado por cualquier persona".

Niega enfáticamente que en la oferta previa se hayan prometido "cuotas fijas", señalando que simplemente se informó que las cuotas -considerando el valor móvil vigente en ese entonces- ascenderían a determinado monto, pero que en ningún momento el vendedor hizo referencia a que las cuotas serían fijas o permanecerían inamovibles.

Concluye que no habiendo incumplimiento alguno de su mandante y, puntualmente, al no haberse violentado el deber de información, la condena deberá revocarse íntegramente.

II.2.- SEGUNDO AGRAVIO - APLICACIÓN DEL ART. 10 BIS DE LA LDC Y REINTEGRO DE SUMAS ABONADAS: Sostiene que a consecuencia de considerar que existieron incumplimientos imputables a su mandante, el juez de grado resolvió erróneamente que corresponde aplicar el art. 10º bis de la Ley 24.240, facultando al actor a rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado.

Argumenta que "no ha existido ningún incumplimiento" que amerite la aplicación de esta norma. Añade que, en este nuevo escenario, no siendo de aplicación el art. 10º bis LDC y no mediando planteo de nulidad alguno acerca de las cláusulas contractuales, no cabe más que estar a los términos de las condiciones generales de contratación que el actor firmó por su

propia voluntad.

Explica que contractualmente lo previsto es que todo adherente puede, en cualquier momento, pretender la rescisión contractual, pero en esos casos los haberes netos del suscriptor serán devueltos en el momento de finalizado o liquidado el grupo, nunca antes.

Hace énfasis en que el grupo suscripto por el actor aún no ha finalizado, por lo cual debería aguardar la finalización del grupo a fin de cobrar los haberes netos devengados por su plan, circunstancia que era de conocimiento del demandante según -dice- surge de la solicitud de adhesión incorporada como prueba.

Destaca que a la fecha de contestar la demanda, el plan se encontraba rescindido con una sola cuota paga, por lo que claramente no les asistía el derecho de pretender el reintegro inmediato de la suma abonada, sino únicamente el reintegro de haberes netos en el momento oportuno previsto contractualmente.

Aclara que "haberes netos" NO equivale a "todo lo abonado", sino que resultan de un cálculo expresamente previsto en el contrato, al que deben aplicarse una serie de deducciones y penalidades que surgen del mismo sinalagma y de las Resoluciones n° 8/82 y 08/15 de la IGJ.

Cita jurisprudencia de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala C, y diversas normas de la IGJ para sustentar que el reintegro debe ajustarse a lo contractualmente previsto.

Concluye, solicitando que se revoque la sentencia de grado en cuanto al monto a restituir, debiendo estarse a lo que las partes se obligaron contractualmente.

II.3.- TERCER AGRAVIO - DE LA PROCEDENCIA DEL DAÑO MORAL Y SU CÓMPUTO. DE LOS INTERESES APLICADOS:

Cuestiona que la sentencia haya dispuesto otorgar a la contraparte en concepto de daño moral la suma de \$1.000.000 (incluso más que lo

solicitado en la demanda) con más sus intereses.

Sostiene que la magistrada consideró la frustración del proyecto de vida por tratarse de una familia que necesitaba el vehículo para uso familiar, pero se pregunta retóricamente: "qué tanto pudo frustrarse dicha expectativa, o más aún: ¿qué tan grande pudo ser la expectativa si el actor ha solicitado la rescisión del contrato habiendo abonado solo UNA CUOTA?".

Argumenta que lo decidido y el monto establecido resultan poco coherentes con la realidad de los hechos. Afirma que se infirió la existencia del daño invocado con prescindencia de elementos de prueba, basándose el sentenciante en meras conjeturas y suposiciones, sin que el escrito de inicio ni la sentencia expliquen cuál fue el menoscabo sufrido.

Invoca doctrina de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y señala que en materia contractual el daño moral no se presume, debiendo examinarse con rigor estricto tanto el comportamiento de la supuesta parte incumplidora como las repercusiones que pudo generar, las cuales deben trascender de las inherentes a todo genérico incumplimiento.

Desarrolla extensamente doctrina y jurisprudencia nacional sobre la necesidad de acreditar el daño moral en el ámbito contractual, sosteniendo que debe aplicarse un criterio restrictivo.

Cuestiona además que el monto de indemnización concedido obedece a un criterio meramente antojadizo que en nada se vincula a los hechos y pruebas acreditados en el expediente, constituyendo la resolución judicial una decisión arbitraria por falta de motivación suficiente.

Respecto de los intereses aplicados sobre el daño moral, sostiene que resulta improcedente toda vez que el daño moral no se incrementa ni actualiza con el tiempo, no existiendo un "valor anterior" y un "valor actual" del daño moral.

Solicita se revoque la decisión de grado en cuanto concedió a favor del accionante una indemnización en concepto de daño moral con más sus

intereses.

II.4.- CUARTO AGRAVIO - DE LA PROCEDENCIA DEL DAÑO PUNITIVO Y SU EXCESIVA CUANTIFICACIÓN: Sostiene que la Jueza de grado estimó procedente la multa civil en concepto de daño punitivo por la suma de \$2.000.000, sin explicar cómo ha llegado a dicho monto, el cual -además- no se condice con lo solicitado en el libelo de inicio, superándolo ampliamente.

Argumenta que no existió ningún incumplimiento de su parte, ni en cuanto a la oferta realizada ni en cuanto al deber de información, por lo tanto, la multa carece de razón de ser y deberá revocarse.

Sostiene que no existió elemento objetivo ni subjetivo atribuible a su mandante, no existiendo prueba alguna que acredite los extremos necesarios para la procedencia del rubro, lo que inhabilita sostener que ha existido una conducta desaprensiva o antisocial, intencional o pensada para el beneficio de su mandante.

Desarrolla extensamente doctrina nacional sobre la necesidad de configuración de elementos subjetivos (dolo o culpa grave) para la procedencia del daño punitivo, citando a Carlos E. Tambussi, Ramón Daniel Pizarro, y diversos precedentes jurisprudenciales de Cámaras Nacionales y provinciales.

Recuerda que la génesis del instituto fue el precedente "Grimshaw vs. Ford Motor Company", del cual se extrajo el concepto de "culpa lucrativa", es decir aquellas afecciones producidas por una omisión deliberada de ciertos cuidados o precauciones exigibles, con el propósito de abaratar costos o incrementar la ganancia.

Concluye que la conducta desplegada por su mandante no se relaciona con la tipificada en la ley, no habiendo ningún condimento especulativo en la manera en que se desarrollaron los hechos, al menos por parte de su representada.

Cuestiona además la falta de motivación de la sentencia respecto del quantum de la sanción y sostiene que el monto otorgado es confiscatorio.

Solicita se revoque la sentencia en este punto por no haberse acreditado el elemento subjetivo que tanto la doctrina como la jurisprudencia mayoritaria han postulado para su procedencia.

II.5.- QUINTO AGRAVIO - COSTAS: Finalmente cuestiona que el sentenciante haya impuesto las costas del litigio a su mandante cuando no existió conducta reprochable y ello debió conducir al total rechazo de la demanda.

Sostiene que teniendo en cuenta que el fallo deberá ser revocado, ninguna costa podría imponérsele a su mandante.

Solicita se revoque el fallo apelado en todo cuanto fuera materia de agravios, con expresa imposición de costas en un 100% de ambas instancias al accionante.

II.6.- PETICIÓN: La recurrente solicita: 1º) Se revoque la sentencia en todo lo que fuera materia de agravios, imponiéndose las costas de ambas instancias a la parte actora; 2º) Se tenga presente la reserva del Caso Federal y Recurso Extraordinario local.

III.- CONTESTACIÓN DE LA RECURRIDA

En tiempo oportuno, la parte actora recurrida contesta traslado mediante escrito presentado en fecha 02/06/2025, siguiendo el orden de los agravios propuestos por VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, solicitando el rechazo de los mismos por las consideraciones de hecho y derecho que sintetizo a continuación.

III.1.- CONTESTA PRIMER AGRAVIO: La actora postula que el primer agravio es inadmisibile y debe ser rechazado, ya que no logra alterar los fundamentos de la sentencia apelada, la cual se encuentra sólidamente construida sobre prueba objetiva, valoración conforme sana crítica racional y aplicación estricta del régimen de defensa del consumidor.

Sostiene que la recurrente se limita a relativizar las obligaciones legales del proveedor y a proponer una interpretación sesgada e incompleta del contenido contractual, omitiendo toda referencia al contexto negocial, a la prueba producida y al estándar normativo vigente en la materia.

Reitera que la jueza de grado fue clara: los actores nunca fueron informados adecuadamente de que estaban ingresando a un plan automotor sujeto a actualización por "valor móvil" ni que las cuotas pactadas podían aumentar considerablemente. Muy por el contrario, el vendedor proporcionó una oferta expresa y concreta de 75 cuotas de \$14.500, lo que razonablemente generó en los consumidores la expectativa de cuotas fijas.

Argumenta que sostener que no existió promesa de cuotas iguales y consecutivas porque no se utilizó la palabra "fijas" de forma expresa, o que bastaba con la incorporación de cláusulas técnicas en letra chica para exonerarse del deber de información, es contrariar la normativa tuitiva vigente.

Destaca que el reclamo efectuado por los actores ante el débito de una cuota superior al valor ofertado fue completamente desatendido, no solo por la concesionaria, sino también por la administradora del plan, lo cual constituye un trato indigno y una infracción autónoma al deber de atención que agrava el incumplimiento contractual.

Concluye que corresponde el rechazo del primer agravio y la confirmación integral del pronunciamiento de grado.

III.2.- CONTESTA SEGUNDO AGRAVIO: Sostiene que el segundo agravio también debe ser rechazado en su totalidad, toda vez que la sentencia de grado ha aplicado correctamente el artículo 10° bis de la Ley de Defensa del Consumidor, al verificar la existencia de incumplimientos esenciales por parte de las proveedoras demandadas.

Argumenta que el planteo de la recurrente soslaya por completo el principio tuitivo del Derecho del Consumidor, que rige la interpretación y

aplicación de las normas y contratos que regulan esta materia.

Reitera que la información brindada a los actores fue incompleta, ambigua y violatoria del deber legal previsto en el art. 4° LDC, particularmente en lo que respecta al carácter del plan como ahorro previo y a la determinación variable de las cuotas conforme al valor móvil.

Sostiene que frente a ello, el art. 10° bis LDC -de orden público- faculta al consumidor a resolver el contrato por incumplimiento, sin que resulte óbice la existencia de cláusulas predispuestas por el proveedor que impongan un régimen de reintegro diferido o condicionado a la finalización del grupo.

Afirma que tales estipulaciones deben ser interpretadas a la luz del principio de favor consumatoris, y carecen de eficacia cuando fueron impuestas sin la debida información previa y clara.

Destaca que el contrato fue nulo por falta de información esencial, y que su ejecución agravó la situación de los consumidores, quienes tuvieron que acudir a Defensa del Consumidor, remitir cartas documento, pedir la cancelación del débito automático ante su banco, e iniciar acciones judiciales, sin recibir en todo ese proceso respuesta u oferta alguna por parte de las demandadas.

Concluye que la restitución total de las sumas abonadas dispuesta por la magistrada de grado no sólo es ajustada a derecho, sino que constituye una reparación mínima frente al menoscabo sufrido.

III.3.- CONTESTA TERCER AGRAVIO: Sostiene que el agravio interpuesto contra la procedencia y cuantía del daño moral, así como contra la aplicación de intereses sobre dicho rubro, debe ser rechazado.

Argumenta que la parte apelante intenta instalar como dogma que el daño moral en materia contractual debe estar probado con rigor estricto, sin embargo el caso se encuentra regido por la Ley de Defensa del Consumidor, que establece una tutela reforzada en favor de los consumidores.

Transcribe los fundamentos del fallo recurrido que destacan que el incumplimiento de las demandadas repercutió no sólo en la esfera patrimonial sino también en la esfera extrapatrimonial de los actores, lo cual se traduce en un daño moral que excede la mera molestia en la ejecución de un contrato.

Sostiene que la doctrina ha reconocido que ciertas situaciones reguladas específicamente por la Ley de Defensa del Consumidor -como la falta de información, el trato indigno o la sola existencia de cláusulas abusivas- pueden generar un daño moral, entendido como una afectación a los sentimientos del consumidor.

Afirma que no es necesario aportar una prueba directa para demostrar el daño moral, bastando con observar lo que ocurrió a lo largo del proceso para entender el impacto que tuvo en quienes lo sufrieron.

Cita jurisprudencia del STJRN ("Daga", Se. 45/21) que dejó en claro que la ampliación del daño moral es compatible con el nuevo paradigma del art. 1741° CCyC, sobre todo en contratos regidos por la LDC.

Respecto del monto de \$1.000.000 otorgado, sostiene que la Juez fundó su decisión teniendo en cuenta el criterio de razonabilidad y proporcionalidad con relación a las circunstancias del caso, aplicando el art. 1741° del CCyC.

En cuanto a los intereses, sostiene que la doctrina legal del STJRN ha sido clara en cuanto a la aplicación de intereses sobre daños extrapatrimoniales, incluso morales, desde el hecho generador hasta el efectivo pago (cfr. doctrina "Garrido").

Concluye que el agravio carece de sustento y omite el contexto y la normativa especial que rige en las relaciones de consumo.

III.4.- CONTESTA CUARTO AGRAVIO: Sostiene que el cuarto agravio también debe ser rechazado, toda vez que la magistrada de grado ha fundado adecuadamente la procedencia del daño punitivo sobre la base de

una conducta grave, reiterada y reprochable por parte de las proveedoras. Argumenta que contrariamente a lo afirmado por la recurrente, la sentencia sí está debidamente motivada, con remisión expresa a los hechos probados y al marco legal aplicable, y que la conducta de la demandada no fue un mero error ni se trata de un "incumplimiento menor" o excusable.

Cita precedentes del STJRN ("Cofre" Sent. Def. n° 07/2021 y "Bartorelli" Sent. Def. n° 133/2023) sosteniendo que corresponde aplicar el daño punitivo cuando el proveedor actúa con desinterés o desprecio por los derechos del consumidor, especialmente si esa conducta le reporta una ventaja económica.

Sostiene que el artículo 52° bis de la Ley de Defensa del Consumidor no requiere que exista dolo por parte del proveedor, sino que basta con que se verifique un incumplimiento relevante de sus obligaciones legales o contractuales que cause un perjuicio significativo al consumidor.

Respecto del monto, afirma que la sentenciante valoró razonablemente la gravedad de la infracción, el daño causado, el poder económico de las empresas demandadas y la necesidad de generar un efecto disuasivo real en el mercado.

Destaca que la afirmación de que el monto otorgado sería "confiscatorio" carece de sustento porque la suma impuesta se encuentra muy por debajo del máximo legal previsto en el art. 47° inc. b) de la LDC.

Señala además un error grotesco de la apelante, quien hacia el final de su expresión de agravios menciona como suma de condena \$16.446.000, cuando el monto efectivamente fijado en la sentencia fue de \$2.000.000.

Concluye que la conducta reprochable, sistemática y evasiva de la empresa demandada justifica plenamente la aplicación de la multa civil, siendo el monto otorgado razonable, proporcional y ajustado a derecho.

III.5.- CONTESTA QUINTO AGRAVIO: Sostiene que la parte recurrente alega que no ha existido conducta reprochable de su parte, sin embargo,

ello ha sido claramente desvirtuado por la prueba producida en autos.

Argumenta que las costas resultan procedentes por aplicación del principio objetivo de la derrota, máxime tratándose de un proceso vinculado a derechos de naturaleza alimentaria e indemnizatoria, como ocurre en el marco de las relaciones de consumo.

Señala que el planteo del apelante se basa en una supuesta revocación del fallo dictado, cuestión que no tiene lugar y que constituye una pretensión meramente conjetural.

Solicita se desestime el agravio sin más trámite, con expresa imposición de costas a la parte apelante.

III.6.- PETITORIO: Finalmente, la actora mantiene expresamente la reserva del caso federal para el hipotético e improbable caso de que se haga lugar a los planteos de la parte demandada, y solicita: a) Se rechacen las pretensiones de la agraviada por ser improcedentes; b) Se confirme la sentencia dictada en primera instancia, todo ello con costos y costas a la apelante.

IV.- SUSTANCIACIÓN

El recurso de apelación de la codemandada VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 13/05/2025. El memorial de agravios se presentó en término el 23/05/2025, habiéndose corrido traslado a la actora el 26/05/2025, contestando en fecha 02/06/2025, también en término.

Por su parte, mediante apoderada, Dra. Noelia Yanett Arreyes, la codemandada GALIA AUTO HAUS S.A. presentó recurso de apelación el 09/05/2025, en término, pero finalmente fue declarado desierto el 04/06/2025 por no haber fundado el mismo en tiempo y forma, conforme lo dispone el art. 224° del CPCC.

Luego de ello, corrida vista al Ministerio Público Fiscal en los términos del art. 52°, segundo párrafo in fine, de la LDC, el Fiscal Jefe Hernán F. Trejo

se expidió mediante dictamen presentado en fecha 04/09/2025 (E0055) entendiendo que la participación del Ministerio Público Fiscal no resulta necesaria, toda vez que los lineamientos del precedente de la CSJN "Cáceres Carrera" no son aplicables en la provincia, en virtud de que se sustentan en normas de carácter federal y en la actuación del organismo nacional ante los tribunales federales o nacionales.

Si bien este Tribunal no comparte la opinión del MPF en orden a que su intervención no es reclamada por la ley, lo cierto es que emanada la postura desde el mismo organismo responsable de ejercer el control de legalidad jurisdiccional y no habiendo otras instancias pendientes de cumplimiento, el proceso ha quedado en estado de resolver.

En primer lugar me expediré en relación a la admisibilidad formal del recurso incoado por la codemandada VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, para recién luego de ello abordar los agravios en caso de que la apelación haya superado la instancia de evaluación ritual.

V.- ADMISIBILIDAD

Realizado el preliminar cotejo que impone el art. 238° del CPCC (Ley 5777), concluyo que la apelación y la expresión de agravios de VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS 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 del recurso articulado.

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 a las circunstancias del caso efectivamente probadas en autos, o si, por el contrario, corresponde sea revocada en orden a las críticas formuladas por la co-demandada recurrente.

Adelanto que, al no haber logrado conmovier los fundamentos de la sentencia de grado, propiciaré el rechazo integral del recurso.

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 forzados 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. CPCC). 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 del recurso de apelación se encuentra condicionada a que la recurrente cumpla 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 entiende equivocadas, debiendo detallar errores, omisiones y demás deficiencias que pudiere reprochar, así como refutar las conclusiones de hecho y derecho en que la Jueza 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, procederé al análisis de las cinco líneas de crítica formuladas por Volkswagen S.A. De Ahorro para Fines Determinados.

VI.2.1.- Violación del deber de información: Principio por 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° 24.240 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/ Apelación (Originarias)", Expte. N° Q-1VI-6-C2019).

Establecido lo anterior, señalo que de los términos del escrito recursivo se infiere -sin mayor esfuerzo- que la postura asumida por la demandada frente al reclamo de los actores 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 la accionada insiste en que cumplió adecuadamente con el deber de información al consumidor contra toda evidencia y, en segundo lugar, cuando niega los efectos derivados de las reglas en materia probatoria contenidas en la LDC.

Sobre el primer aspecto resulta elocuente que de las constancias de autos y

de la prueba producida -en especial la pericial informática agregada el 21/12/2023 y la pericial contable de fecha 26/06/2023- surge acreditado que el vendedor, Marcos Sosa, actuando como representante de VOLKSWAGEN a través de la concesionaria GALIA AUTO HAUS S.A., el día 28/08/2019 envió a los actores un mensaje mediante WhatsApp manifestándoles: "Buenos días Alejandro y Ana. A continuación le envío lo charlado. Volkswagen Amarok Comfortline \$1.550.000. Capital: Vehículo Usado: Chevrolet Captiva 2009 (2.0 LT 250km); Valor del vehículo: \$456,000. Saldo a financiar: \$1.094.000, 75 cuotas de \$14.500 (Posibilidad de precancelar las cuotas deseadas hasta la cancelación de la financiación)". Va de suyo que cuando se informa a un consumidor un "saldo a financiar" en una determinada cantidad de cuotas y se indica un monto específico para cada una de ellas, se está generando en el adherente una expectativa legítima y razonable de que esas serán las cuotas a abonar, máxime cuando no se aclara absolutamente nada respecto de la posibilidad de variación de ese importe.

Pero aún más contundente resulta que luego de suscripto el contrato, al verificarse el débito de la primera cuota, los actores constataron que se les había debitado la suma de \$15.835,57, es decir, una diferencia de \$1.335,57 más que la cuota acordada (\$14.500), lo que representa un incremento del 9,2% respecto de lo ofertado. Y posteriormente, conforme surge del dictamen pericial contable, la cuota 2 ascendió a la suma de \$17.724,89, lo que implicaba un incremento del 22,2% respecto del monto informado en la oferta.

Frente a esta situación, los actores efectuaron oportunamente los reclamos correspondientes tanto a la concesionaria como a la administradora del plan, sin recibir explicación alguna, viéndose obligados a acudir a Defensa del Consumidor, remitir cartas documento y finalmente solicitar al Banco Santander que deje sin efecto el débito automático.

Ahora bien, la recurrente sostiene enfáticamente que en ningún momento se prometió que las cuotas serían "fijas", argumentando que simplemente se informó que las cuotas -considerando el valor móvil vigente en ese entonces- ascenderían a determinado monto, pero que nunca se utilizó la palabra "fijas" de forma expresa.

Este argumento debe ser rechazado de plano por varias razones.

En primer lugar, porque pretende imponer un formalismo incompatible con el derecho del consumidor, exigiendo que el consumidor hubiera requerido expresamente la aclaración de que las cuotas fueran "fijas" cuando toda la información brindada conducía razonablemente a esa conclusión.

En segundo lugar, porque invierte indebidamente la carga del deber de información, pretendiendo que sea el consumidor quien deba preguntar y aclarar en lugar de ser el proveedor profesionalizado quien deba explicar adecuadamente.

En tercer lugar, porque soslaya por completo que en la comunicación previa vía WhatsApp no se hizo referencia alguna a que se trataba de un "plan de ahorro", ni al concepto de "valor móvil", ni a la posibilidad de que las cuotas pudieran variar sustancialmente respecto del monto informado.

Y en cuarto lugar, porque desconoce que las máximas de la experiencia y la sana crítica racional indican que cuando a un consumidor se le informa un "saldo a financiar" de \$1.094.000 en "75 cuotas de \$14.500", la única conclusión razonable que puede extraer es que abonará 75 cuotas de \$14.500 cada una.

De todas formas, aún en la hipótesis de aceptar que no se propuso un plan de cancelación en cuotas fijas sino un plan de ahorro previo, lo cierto es que la accionada no pudo probar que al momento de celebrar el contrato hubiera informado a los consumidores 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 incrementa exponencialmente durante su ejecución.

Tampoco se probó que la accionada hubiese informado cómo 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 las alternativas que tenían los actores -en tanto adherentes- frente al incremento de las cuotas de tal forma de poder adoptar decisiones debidamente informadas.

Ahora bien, la recurrente intenta escudarse en las cláusulas del contrato de adhesión, transcribiendo parcialmente las definiciones de "Valor Móvil" y "Alícuota" contenidas en las Condiciones Generales, así como el artículo 4° que -según afirma- explicaría "con detalle y en un lenguaje claro" el funcionamiento del sistema.

Esta defensa evidencia justamente el vicio que la sentencia de grado correctamente identificó: es inadmisibles pretender que el cumplimiento del deber de información se satisface con la inclusión de cláusulas predisuestas en "letra chica" en un contrato de adhesión, cuando, por el contrario, la información relevante debió ser proporcionada en forma previa, clara, precisa, detallada y comprensible en la etapa precontractual.

Como acertadamente señala la Magistrada de grado: "A mayor abundamiento, el vendedor no les informa que la operatoria se realiza en el marco de un plan de ahorro y se consigna un saldo determinado al momento de la contratación a ser financiado en 75 cuotas de \$14.500, no constando referencia alguna a cuotas a determinarse en relación al Valor Móvil del vehículo adquirido y/o índices de actualización".

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 insertar definiciones técnicas en las condiciones generales del

contrato, sino que se requería una actitud proactiva, clara y transparente de la Administradora en la etapa previa a la contratación.

En este sentido, en recientes fallos este Tribunal ha 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° 89 de fecha 07/08/2025, dictada en autos "INOSTROZA OLGA BEATRIZ C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARÍSIMO", Expte. SA-01234-C-0000, se dijo que: "(...) 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" (sic).

El segundo aspecto demostrativo de la visión sesgada que tiene la accionada respecto al caso, se evidencia en los aspectos relativos a la valoración de la prueba y la aplicación de las cargas probatorias dinámicas.

La recurrente sostiene que los actores no acreditaron los extremos invocados en su demanda, pretendiendo aplicar rígidamente el principio dispositivo como si se tratara de un conflicto contractual común, soslayando por completo que en materia de consumo rige el art. 53° de la LDC que dispone: "Los proveedores deberán aportar al proceso todos los

elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio".

Dicho de otra forma, aun cuando pudiera considerarse que algunos aspectos fácticos alegados por los actores no fueron acabadamente demostrados por ellos, lo cierto es que esa circunstancia en modo alguno eximía a la accionada (conf. art. 53° LDC) de acreditar no solo que la información se encontraba disponible para los consumidores sino que además debía probar que la ofrecida efectivamente cumplió con las características de suficiencia, claridad, veracidad y oportunidad que exigen los arts. 4° LDC y 1100° CCyC.

De esta manera, por encontrarse en mejor posición que los actores, la accionada debió probar que la información que se dice contenida en las condiciones generales del contrato fue efectivamente proporcionada en la etapa precontractual, con el grado de detalle suficiente para ser comprendida por los consumidores, y que se explicó adecuadamente el funcionamiento del sistema de "valor móvil" y sus implicancias concretas en la variación de las cuotas mensuales.

Va de suyo que la sola invocación de las cláusulas contractuales predispuestas no satisface esta carga probatoria, máxime cuando de las constancias de autos surge que en la comunicación previa vía WhatsApp - que fue el canal de comercialización utilizado- no se hizo mención alguna al sistema de plan de ahorro ni al mecanismo de ajuste de cuotas.

En base a todas estas circunstancias, estoy convencido de 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 adecuada en la etapa precontractual sobre el sistema de plan de ahorro y el mecanismo de ajuste de cuotas por valor móvil; la omisión de explicar las implicancias concretas que ese sistema tendría sobre el monto de las cuotas mensuales; la omisión de brindar información cuando los actores efectuaron los reclamos correspondientes ante las diferencias verificadas; la conducta evasiva y desaprensiva de ambas demandadas frente a los reiterados pedidos de explicación de los consumidores.

En suma, las conductas descritas por el grado, así como los términos del sinalagma base de la contratación, tamizados a través del plexo consumeril, no logran superar el test de cumplimiento de las obligaciones legales a las que se encuentra sujeto el proveedor. Tan es así, que aún en la presente instancia, la accionada persiste negando el influjo que sobre el contrato tiene la norma tuitiva (conf. Arts. 1°, 2° y c.c. del CCyC).

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.- Aplicación del art. 10° bis de la LDC y reintegro de sumas abonadas: La recurrente sostiene que al no haber existido incumplimiento alguno que amerite la aplicación del art. 10° bis de la LDC, corresponde atenerse a lo contractualmente previsto, esto es, que los “haber netos del suscriptor” sean devueltos al finalizar o liquidar el grupo, nunca antes.

Así propuesto, este agravio tampoco puede prosperar.

Habiendo quedado establecido en el punto anterior que efectivamente existió una grave violación al deber de información por parte de las

proveedoras, corresponde analizar las consecuencias jurídicas de ese incumplimiento esencial.

El art. 10° bis de la Ley 24.240 dispone: "Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.- Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan".

De la disposición transcrita surge claramente que, verificado el incumplimiento grave del deber de información -como ha quedado acreditado en autos-, el consumidor se encuentra facultado para optar por la rescisión del contrato con más el derecho a la restitución de lo pagado.

Ahora bien, la recurrente pretende que aun en el supuesto de rescisión del contrato -que niega pero plantea subsidiariamente-, el reintegro debe ajustarse a lo previsto en las cláusulas contractuales, esto es, la devolución de "haber netos" al finalizar el grupo, con las deducciones y penalidades contractualmente previstas.

Esta pretensión no puede ser acogida por varias razones de orden lógico y jurídico.

En primer lugar, porque implicaría vaciar de contenido la norma tuitiva del art. 10° bis LDC, que expresamente faculta al consumidor a "rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado", no a la restitución de "haber netos" con deducciones y penalidades, ni condicionada a la finalización del grupo.

En segundo lugar, porque las cláusulas contractuales que establecen ese régimen de reintegro forman parte del mismo contrato viciado por falta de

información adecuada, por lo que pretender aplicarlas constituye una contradicción lógica inadmisibile.

En tercer lugar, porque, en este caso, dichas cláusulas -que condicionan el reintegro a la finalización del grupo y establecen deducciones y penalidades- resultan manifiestamente abusivas en los términos del art. 37° de la LDC, en tanto desnaturalizan las obligaciones del proveedor, restringen derechos del consumidor y resultan incompatibles con la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.

En cuarto lugar, porque admitir la aplicación de esas cláusulas implicaría premiar el incumplimiento del proveedor, quien luego de haber violado gravemente el deber de información, pretende invocar a su favor las condiciones contractuales que impuso unilateralmente en un contrato de adhesión, respecto del cual el consumidor no tuvo intenciones de contratar o, por lo menos, no en las condiciones finalmente aplicadas.

Y en quinto lugar, porque el principio de reparación plena que rige en materia de consumo (arts. 1740° CCyC, 8° bis, 40° y cc. LDC) no se satisface con una devolución parcial, diferida en el tiempo y sujeta a deducciones unilateralmente establecidas por quien incumplió.

En este sentido, la jurisprudencia provincial ha sido clara al señalar que las cláusulas abusivas en contratos de consumo deben ser rechazadas aun de oficio por los magistrados.

Así, en autos "Bustamante Rauque, Osvaldo Segundo C/ FCA. De Ahorro Para Fines Determinados Y Otra S/ Cumplimiento De Contrato (Ordinario) (LEY 24.240)", Expte. N° BA-07405-C-0000 (Cam. Apel. Civi. Com. Min. Familia y Cont. Adm. de San Carlos de Bariloche, Sent. Def. n° 108 de fecha 07/12/2022), se estableció que: "(...) el orden público de la normativa consumeril (art. 65 LDC) y su jerarquía constitucional (art. 42 CN), cuyo fin es proporcionar una protección adicional a la parte más débil de las relaciones negociales representada por los consumidores, otorga al

Juez facultades más amplias a las que de ordinario tiene en otro tipo de juicios, que incluye el deber de actuar de oficio en procura de la defensa de los derechos consagrados en la Ley 24.240, ello es así en tanto no se modifique la causa petendida".

Por lo demás, la cita jurisprudencial que efectúa la recurrente de un fallo de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala C, del año 1992 (caso "Vega López") resulta inaplicable al caso de autos por dos razones esenciales: en primer lugar, porque fue dictado con anterioridad a la sanción de la Ley 24.240 y por ende sin considerar el régimen tuitivo del consumidor; y en segundo lugar, porque según surge de la propia cita, en aquel caso "no mediaba controversia respecto de la inexistencia de fondos para distribuir", circunstancia que no se verifica en el presente. Todo ello, sumado a que los precedentes del tribunal referido, no son obligatorios para esta Cámara de Apelaciones como sí son los fallos del STJRN (art. 252°, inc. 2, del CPCC; art. 42°, segundo párrafo, LOPJ n° 5731).

Asimismo, las normas de la Resolución IGJ 8/2015 que invoca la recurrente (art. 25° y concordantes) regulan el funcionamiento ordinario de los grupos de ahorro cuando no media incumplimiento del proveedor, pero no pueden ser aplicadas para convalidar cláusulas abusivas en un contrato viciado por falta de información.

Dicho de otra forma, el régimen de liquidación de haberes netos previsto en la normativa de la IGJ resulta aplicable cuando el adherente decide voluntariamente y con pleno conocimiento rescindir el contrato, pero no cuando la rescisión se produce como consecuencia del grave incumplimiento del proveedor al deber de información, antes de su suscripción.

En este último supuesto, corresponde la aplicación del art. 10° bis LDC en cuanto admite el reclamo de la restitución íntegra de lo abonado, tal como correctamente dispuso la Magistrada de grado.

Va de suyo entonces que la sentencia apelada ha efectuado una correcta aplicación del derecho vigente, disponiendo la restitución de las sumas efectivamente abonadas por los actores (\$34.203), con más los intereses correspondientes desde las fechas de pago hasta la sentencia de grado, utilizando la calculadora oficial del Poder Judicial y las tasas vigentes, lo que arroja un monto total de \$199.714,79.

Por todo lo expuesto, corresponde rechazar también este segundo eje de agravios.

VI.2.3.- Procedencia del daño moral: La recurrente cuestiona la procedencia del daño moral por considerar que no se ha probado su existencia, que en materia contractual resulta improcedente, que el monto ha sido desproporcionado y que la aplicación de intereses resulta incorrecta.

Ninguno de estos cuestionamientos puede prosperar.

En primer lugar, debo recordar 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, 40°, 40° bis y cc.). 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 reivindica constantemente la accionada.

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/ Sumarísimo", Expte. n° CI-37888-C-0000).

Especialmente relevante resulta el precedente "DAGA" del STJRN (Se. 45/21 de fecha 09/06/2021), donde se estableció claramente que: "(...) el CCyC ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas (el otrora daño moral) está contemplada de manera única en el art. 1741 CCyC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial (...). En materia contractual este concepto de i.n.j. se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss. CCyC".

Ahora bien, la recurrente pretende que en el caso no se ha probado el daño

moral, toda vez que el actor rescindió el contrato habiendo abonado "solo UNA CUOTA", lo que según su entender evidencia que no pudo existir frustración del proyecto de vida ni padecimiento espiritual alguno.

Este razonamiento es absolutamente falaz y debe ser rechazado.

En primer lugar, porque confunde la duración temporal de la ejecución contractual con la gravedad del incumplimiento y la entidad del daño causado. El hecho de que los actores hayan rescindido el contrato rápidamente no significa que no hayan sufrido daños inmateriales, sino precisamente que ante la grave violación a sus derechos como consumidores y la total desaprensión de las proveedoras frente a sus reclamos, decidieron ejercer su derecho a rescindir el vínculo.

En segundo lugar, porque soslaya que el daño moral no se produce por la cantidad de cuotas abonadas sino por las circunstancias en que se desarrolló la relación contractual: la promesa incumplida, la falta de información adecuada, el cobro de sumas superiores a las pactadas sin explicación alguna, la desatención sistemática de los reclamos, la necesidad de acudir a instancias administrativas y judiciales, y la frustración del proyecto familiar de adquirir un vehículo para uso familiar. Circunstancias, estas y otras, expresamente mencionadas en el escrito de inicio (ver título "VIII").

En tercer lugar, porque pretende aplicar a una relación de consumo, criterios restrictivos propios de la responsabilidad contractual común. Ello, cuando nuestro máximo Tribunal ha sido claro en señalar que en este ámbito rigen principios tuitivos especiales que amplían la procedencia del daño moral.

Puesto en la necesidad de evaluar la sentencia de primera instancia a la luz de la crítica introducida por la 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 por parte del Sr. Oggeri Breda y la Sra. Alles -en el mismo sentido que lo ha hecho el grado-, susceptible de ser resarcido.

Parto entonces del relato de los actores -no desbaratado por la prueba de las accionadas-, la prueba documental aportada con el escrito de demanda, la prueba testimonial sustanciada, la prueba informativa, y las periciales informática y contable practicadas e incorporadas el 21/12/2023 y 26/06/2023 respectivamente, no controvertidas 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 conducta evasiva, desaprensiva y violatoria de derechos básicos del consumidor desplegada por las demandadas.

De ello, aplicando las máximas de la experiencia y la sana crítica, infiero que el Sr. Oggeri Breda y la Sra. Alles efectivamente padecieron las afecciones espirituales denunciadas en el escrito de demanda.

Es evidente que la frustración de un proyecto familiar -como lo es la adquisición de un vehículo para uso del grupo conviviente- genera angustia, desazón y preocupación, máxime cuando dicha frustración no obedece a circunstancias económicas propias sino al engaño y la falta de información por parte de proveedores profesionalizados.

A ello se suma la sensación de impotencia y desamparo que genera en el consumidor la total desatención de sus reclamos por parte de empresas que cuentan con estructuras organizadas, líneas telefónicas, representantes comerciales y sistemas de atención al cliente pero que, sin embargo, optaron por ignorar sistemáticamente los pedidos de explicación de los actores.

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, incluye el trato indigno dispensado a los actores por parte de las accionadas, y culmina con la necesidad de judicializar el conflicto para obtener una respuesta.

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 respuesta a sus peticiones y una actitud evasiva de las accionadas respecto a brindar las explicaciones requeridas. Todo ello les impidió a los actores gozar de su tiempo personal, debiendo declinar cuestiones de su interés para embarcarse en gestiones administrativas y finalmente 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, los actores sufrieron daño moral indemnizable.

En cuanto al quantum, la Magistrada lo estableció en la suma de \$1.000.000, monto que resulta razonable atendiendo a las circunstancias del caso, el tiempo transcurrido desde el hecho dañoso (año 2019), el contexto inflacionario imperante, y el criterio de proporcionalidad con relación a los restantes rubros de condena.

La recurrente sostiene que el monto es "antojadizo" y carece de fundamentación suficiente, pero lo cierto es que la sentencia de grado ha expresado claramente los parámetros considerados para su fijación, tales como: la gravedad del incumplimiento, la conducta evasiva de las demandadas, la frustración del proyecto familiar, la necesidad de accionar judicialmente, y la aplicación del art. 1741° del CcyC en cuanto dispone que la indemnización debe cubrir las "satisfacciones sustitutivas y compensatorias".

Por lo demás, la recurrente incurre en un error al sostener que el monto fijado (\$1.000.000) supera lo solicitado en la demanda. De la lectura del escrito de inicio surge que los actores estimaron el daño moral en \$350.000, pero expresamente sometieron la cuantificación final al prudente arbitrio judicial mediante la fórmula "o lo que en más o en menos estime V.S.", tal como es habitual y aceptado en este tipo de pretensiones que constituyen deudas de valor.

Respecto de la aplicación de intereses sobre el daño moral, el cuestionamiento tampoco puede prosperar.

La recurrente sostiene que el daño moral "no se incrementa ni actualiza con el tiempo" y que por lo tanto no corresponde la aplicación de intereses.

Este planteo desconoce la doctrina legal consolidada de nuestro Superior Tribunal en la materia (cfr. "LOZA LONGO", Se. 43/10; "TORRES", Se. 100/16; "BOTBOL", Se. 62/22), la cual resulta plenamente aplicable al daño moral en relaciones de consumo, tal como correctamente lo utilizó la Magistrada de grado.

La lógica del sistema es clara: si el daño moral se cuantifica a valores actuales al momento de la sentencia, los intereses que se aplican desde el hecho dañoso hasta la sentencia tienen carácter moratorio puro (tasa del 8% anual), compensando únicamente el uso del capital sin actualización. Y desde la sentencia hasta el efectivo pago, se aplican las tasas establecidas por la doctrina legal del STJRN para deudas dinerarias, según calculadora oficial del Poder Judicial.

De esta manera, no existe doble reparación ni actualización indebida, sino simplemente el reconocimiento de que el acreedor de la indemnización se vio privado de la disposición del capital desde el momento del hecho dañoso, privación que debe ser compensada mediante el pago de intereses.

En función del desarrollo brindado, corresponde rechazar también esta tercera línea de crítica.

VI.2.4.- Daño punitivo: A los fines de motivar su decisión, el grado valoró que frente a los incumplimientos señalados y la "conducta grave desarrollada por las demandadas", las cuales colisionan con obligaciones legales fundamentales en el marco del derecho de consumo (derecho a la información y trato digno), correspondía aplicar la multa civil prevista en el art. 52° bis de la LDC.

Frente a ello, la recurrente invoca 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 importancia del incumplimiento o por perseguir una finalidad especulativa. Circunstancias que postula no verificadas en autos.

Se agravia 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 la accionada, 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).

Tengo presente que nuestro Máximo Tribunal provincial tiene dicho que la aplicación de la multa civil tiene carácter "verdaderamente excepcional" y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, 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 que se exige una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o

grave indiferencia respecto de los derechos ajenos (citando a la CNCom., Sala D, en "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otro s/Sumarísimo" del 03/03/2020). Asimismo, citando a Pizarro y Stiglitz, agrega que la procedencia de la multa civil se verifica en dos supuestos: en los enriquecimientos injustos obtenidos por medio del ilícito (ilícito lucrativo) y en los casos en los que la repercusión socialmente disvaliosa del ilícito es superior, comparada con el daño individual causado al perjudicado (STJRN, Sent. Def. n° 9 de fecha 04/03/2021, en autos "Cofre Nicolas Sebastian C/ Federación Patronal Seguros S.A. S/ Sumarísimo (CASACION)", Expte. n° B-4CI-204-C2015).

No obstante lo expuesto, a criterio de esta Cámara de Apelaciones, honrando la obligación de respetar el principio republicano de división de poderes, entendemos que los únicos requisitos exigibles para la procedencia de la sanción punitiva establecidos por el Legislador en la norma vigente, son los contenidos expresamente 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. Así entonces, desde este punto de vista, confrontada la decisión en crisis con la norma vigente, cabe concluir que aquella se adecua a la regla jurídica que habilita la imposición del daño punitivo.

Ahora bien, aun considerando los requisitos "extra - legales" reclamados por el STJRN -en sintonía con cierto sector parcial de la doctrina nacional-, concluyo que igualmente se encuentran configurados los recaudos de admisibilidad reclamados por la doctrina legal para habilitar la imposición de la multa civil pretendida.

En efecto, no solo ha quedado acreditada la grave violación al deber de información por parte de las proveedoras (arts. 4° y 42° de la LDC, 1100° del CCyC, 42° de la CN) así como la ausencia de trato digno a los

consumidores (al desatender sistemáticamente sus reclamos, obligándolos a acudir a instancias administrativas y finalmente judiciales sin obtener respuesta ni explicación alguna por parte de las proveedoras altamente profesionalizadas), sino también que la conducta de las accionadas derivó en un “ilícito lucrativo” (conf. “Cofré”).

Esto último se tiene por verificado con la indebida ganancia obtenida a partir del unilateral incremento y cobro de cuotas mensuales, por encima del valor de las inicialmente ofrecidas por el propio proveedor para cancelar el saldo de precio.

Este comportamiento evidencia un claro menosprecio por los derechos de los consumidores, una actitud desaprensiva que busca aprovecharse de la posición de superioridad en la relación de consumo, y una práctica comercial desleal que -de no ser sancionada ejemplarmente- se reiterará en perjuicio de otros consumidores.

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

Volviendo al razonamiento de este Tribunal en “Inostroza”, la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso -que no constituyen requisitos legales de procedencia del instituto- conforman variables que los jueces debemos tener en cuenta a los fines de la graduación de la multa.

Al introducir este aspecto, el apelante pretende imputar la vulneración de los principios de razonabilidad, proporcionalidad y debido proceso. Esta crítica tampoco tiene chances de prosperar.

Es que, más allá de listar aparentes 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 (que

remite al art. 47° inc. b que establece un máximo de 2.100 canastas básicas totales), o que excedió la pauta de la "proporcionalidad razonable" desarrollada por el Dr. Apcarian en el precedente "BARTORELLI" antes citado, la recurrente abunda en citas jurisprudenciales ajenas a nuestra jurisdicción provincial y que nada aportan desde lo sustancial al subexamine.

De igual forma, en lugar de invocar precedentes foráneos, el recurrente también pudo acudir al precedente "BARTORELLI" (STJRN, Se. 133/2023 de fecha 17/10/2023) en cuanto estableció como posible pauta de referencia para la graduación de la sanción, los parámetros establecidos por el art. 66° de la Ley 5414, a saber: "a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho".

Pues bien, ningún aporte concreto se ha traído en este sentido para respaldar la ausencia de proporcionalidad y razonabilidad del quantum.

Por el contrario, la recurrente comete un error llamativo pero al mismo tiempo revelador de la falta de crítica concreta y razonada. Hacia el final de su cuarto agravio afirma textualmente: "solicito a V.E. revoque la sentencia que ha resuelto condenar a mi representada a abonar la suma excesiva y antojadiza suma de \$16.446.000 por daño punitivo" (sic).

Este equivoco es sustancial, toda vez que la sentencia de grado fijó el daño punitivo en la suma de \$2.000.000 y no en los \$16.446.000 que menciona la recurrente.

Va de suyo que, ponderado el monto de condena objetivamente impuesto,

en lugar del insinuado por el demandado en sus agravios, la argumentación sobre el carácter "confiscatorio" de la sanción queda vacía de contenido.

Dicho esto, y centrándonos en el monto efectivamente fijado por el A Quo (\$2.000.000), corresponde analizar si el mismo resulta razonable y proporcionado.

A tal fin, debo señalar que el art. 52° bis LDC establece que la multa civil "se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso" y que "no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47°, inciso b) de esta ley".

El art. 47° inc. b) de la LDC establece un máximo de "dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina".

Según los datos públicos del INDEC, el valor de la Canasta Básica Total para el Hogar 3 al mes de mayo de 2025 ascendía aproximadamente a \$800.000, lo que arroja un máximo legal de aproximadamente \$1.680.000.000 (mil seiscientos ochenta millones de pesos).

Frente a este máximo legal, la suma de \$2.000.000 fijada por la Magistrada de grado representa menos del 0,00012% del máximo previsto por la ley, lo que evidencia palmariamente que no existe desproporción alguna, y menos aún puede hablarse de carácter "confiscatorio" de la sanción.

Por lo demás, la Magistrada de grado expresó claramente los parámetros considerados para fijar el quantum de la sanción: "Efectuado el encuadre de rigor y analizadas las circunstancias del caso, considero que el daño punitivo ha de proceder frente a la conducta grave desarrollada 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".

Esta fundamentación, lejos de ser "antojadiza" o carente de razón como

pretende la recurrente, resulta suficiente y ajustada a derecho, toda vez que identifica claramente la gravedad del incumplimiento (violación al deber de información y trato digno), la calidad de las infractoras (proveedoras profesionalizadas), y la necesidad de sancionar conductas que menosprecian derechos fundamentales del consumidor.

A lo antes expuesto cabe añadir que la posición de VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS en el mercado de planes de ahorro automotor es de absoluto predominio, tratándose de una de las administradoras con mayor porción en el mercado (en el año 2025 ocupó el segundo lugar de acuerdo a lo informado por el sitio <https://www.infobae.com/economia/2026/01/12/>), que a su vez pertenece a uno de los grupos automotrices más grandes del mundo, circunstancia que debe ser ponderada al momento de graduar la sanción a fin de que la misma tenga efectivo carácter disuasivo.

En este sentido, una multa de escasa cuantía resultaría ineficaz para disuadir a empresas de esta envergadura económica, de reiterar las conductas sancionadas, convirtiéndose el incumplimiento en una práctica sistemática y económicamente rentable.

A mayor abundamiento, agrego de mi cuño una observación que coadyuva a motivar la decisión del grado. De los registros del sistema PUMA, solo ante este Tribunal, existen registros de casi sesenta (60) litigios judiciales contra el grupo Volkswagen en el marco de la LDC, lo cual permite descartar que el caso de autos se trate de un hecho aislado sino, por el contrario, enmarcado en una conducta comercial generadora de reclamos consumeriles.

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

VI.2.5.- 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. 62° primer párrafo del CPCC (Ley 5777).

Ello así en vista de haber sido verificado que fueron las demandadas 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 la apelante.

VI.3.- COSTAS Y HONORARIOS POR LA SEGUNDA INSTANCIA:

Las costas de la presente instancia, atendiendo a que el recurso se rechaza en su totalidad, se imponen en cabeza de la demandada recurrente, 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 Drs. Alejandro Darío Montanari y Julieta Montanari, en conjunto, el 25% y a la Dra. Daniela Eliana Martínez en el 35%, en todos los casos, a calcular sobre los que se regulen por la labor en instancia de origen, de acuerdo con lo establecido en los Arts. 6° y 15° de la Ley G N° 2212.

No se regulan honorarios a la Dra. Noelia Yanett Arreyes en representación de la firma Auto Haus S.A., por cuanto no ha desplegado actividad profesional útil en la presente instancia. Ello al haber omitido expresar agravios en tiempo y forma (I0062) luego de haber apelado la sentencia definitiva (E0050).

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 12/05/2025 (E0051) y, en consecuencia, confirmar la sentencia definitiva de fecha 06/05/2025 (I0057) y su aclaratoria de fecha 8/05/2025 (I0058), 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 la demandada recurrente (art. 62° -primer párrafo- del CPCC, Leyes 5777 y 5780); III) Regular los honorarios profesionales por su actuación en esta segunda instancia, a los Drs. Alejandro Darío Montanari y Julieta Montanari, en conjunto, en el 25% y a la Dra. Daniela Eliana Martínez en el 35%, en todos los casos a calcular sobre los regulados 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 Lujan 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 12/05/2025 (E0051) y, en consecuencia, confirmar la sentencia definitiva de fecha 06/05/2025 (I0057) y su aclaratoria de fecha 8/05/2025 (I0058), 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 la demandada recurrente (art. 62° -primer párrafo- del CPCC, Leyes 5777 y 5780).

III) Regular los honorarios profesionales por su actuación en esta segunda

instancia, a los Drs. Alejandro Darío Montanari y Julieta Montanari, en conjunto, en el 25% y a la Dra. Daniela Eliana Martínez en el 35%, en todos los casos a calcular sobre los regulados 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, LUJAN
IGNAZI - JUEZA, ARIEL GALLINGER - JUEZ. ANTE MI: ANA
VICTORIA ROWE - SECRETARIA.-**