

SALAZAR GOMEZ NORMA IRENE C/ IRUÑA S A Y VOLKSWAGEN S A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N°1 - GENERAL ROCA

General Roca, 28 de agosto de 2025.

I. Proceso: Para resolver en estos autos caratulados "**SALAZAR GOMEZ NORMA IRENE C/ IRUÑA S A Y VOLKSWAGEN S A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS**" (**RO-00837-C-2022**) del registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

II. Antecedentes: 1) Demanda interpuesta por la Sra. Norma Irene Salazar Gomez -26/08/2022-: Se presenta por derecho propio, con patrocinio letrado a interponer demanda de daños y perjuicios contra IRUÑA SA y VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS el marco de la Ley 24.240, por la suma de \$6.234.722,75 o lo que en mas o en menos resulte de la prueba a producirse, mas intereses del STJ, costos y costas.

Relata que el día 05/01/2018, con motivo de tener una familia numerosa, suscribió un plan de ahorro con VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS por intermedio de la concesionaria IRUÑA SA de esta ciudad, con el objeto de adquirir un automóvil modelo "NUEVO POLO", a través de un plan de ahorro en 84 cuotas con modalidad entrega pactada.

A través de dicho plan, la concesionaria le ofrecía el retiro del rodado en la cuota 3, 6 o 9 y la actora se comprometía a abonar 84 cuotas como adherente y la entrega de una suma determinada más todos los gastos administrativos al momento de la adjudicación.

Así fue que adhirió a dicho plan con la finalidad de adquirir un automotor POLO, modelo "sedan 5 puertas", cuyo valor móvil, al momento de la firma, era de \$352.666, conforme surge de uno de los formularios de cupón de pago.

Que al momento de la suscripción del contrato canceló la cuota N° 1 por la suma \$ 3.550), ingresando de ese modo al grupo N° 4883, N° de orden 048, plan 84 cuotas, concesionario N° 03076.

Detalla que el 14-03-2018 depositó \$92.400.-, monto convenido para el retiro de la unidad y donde se le había asegurado que haciendo ese pago y por encontrarse

abonando la cuota 3ª, el vehículo le sería adjudicado por la modalidad convenida de “entrega pactada”.

Relata que asistió a la concesionaria acreditando el pago correspondiente y para su sorpresa, la obligaron a proporcionar dos garantes por su calidad de Pensionada, en un plazo no mayor a 90 días. Es preciso aclarar que tal circunstancia no le había sido informado por nadie de la agencia al momento de la suscripción del contrato sino, que por el contrario, esperaron a que la actora realice el depósito para imponerle ese requisito, conforme documental entregada en fecha 08/05/2018 en la que se le explica el supuesto proceso para obtener la unidad solicitada.

Que luego de dos meses solo había logrado conseguir solo un garante, por lo que solicitó a la demandada una solución alternativa, recibiendo solo evasivas y elusiones hasta que en fecha 25/06/2018, desde la concesionaria de Neuquén le comunicaron que podía cubrir la falta de garantía con una suma de dinero. En virtud de ello emitieron un cupón de pago por la suma de \$123.660- con una cuenta bancaria determinada y la enviaron a la sucursal de General Roca. Al llegar a esta ciudad, el Banco Patagonia ya estaba cerrado, sin embargo consultó sobre la situación en la agencia de General Roca si depositando al día siguiente estaba dentro del plazo e igualmente quedaría acreditado el cumplimiento de lo solicitado a lo que le respondieron afirmativamente y le confirman que realice el pago y que por diferencia de uno o dos días se lo iban a tomar igual. Finalmente, el 26/06/2018 realizó el depósito.

Con el comprobante del depósito ya realizado, consultó y transcurrido el plazo informado asistió nuevamente a la concesionaria para recibir información al respecto y para su sorpresa y gran disgusto le manifestaron que por haberse realizado el depósito fuera de plazo, debería acceder a la adjudicación del vehículo mediante licitación o sorteo.

Ante esa respuesta solicitó el reintegro de los montos depositados con motivo de la “entrega pactada” fallida y le dijeron que el dinero sería transferido a una cuenta o que le sería devuelto mediante cheque, lo cual indica nunca ocurrió.

Que ante un nuevo reclamo de parte de la actora, sin mayores explicación le negaron la devolución de su dinero indicando que fue tomado como un adelanto de cuotas.

Solicita la rescisión del contrato y se condene a las accionadas a la devolución de todo lo abonado, más intereses.

Funda su reclamo en la Ley 24.240, indicando que las demandadas incumplieron los deberes de información y trato digno y que la actora se encuentra dentro de la categoría de consumidor hipervulnerable.

Cuantifica los daños y reclama por devolución de pagos y depósitos por \$3.550, \$4.164,92, \$2.617,99, \$4.164,92, \$4.164,92, \$92.400 y \$123.660; por daño moral \$1.000.000; por daño punitivo \$5.000.000.-

Accesoriamente solicita la publicación de la condena en un diario de mayor importancia y circulación en la región.

Ofrece prueba, funda en derecho, efectúa reserva de caso federal y peticiona se haga lugar a la demanda, con costas.

2) Contestación de demanda de Iruña S.A -20/12/2022-: Se presenta mediante apoderado, a contestar la demanda interpuesta en su contra y solicita su íntegro rechazo con costas.

Realiza la negativa general y particular de los hechos y desconoce la documental.

Da su versión de los hechos y reconoce la existencia de un contrato suscripto por la actora con VOLKSWAGEN SA DE APFD, por su intermediación pero niega incumplimiento de obligaciones a su cargo.

Indica que su intervención en el negocio jurídico se circunscribe a la firma de la solicitud de adhesión y al final cuando se efectiviza, mediante adjudicación, la entrega del rodado contratado. Señala que en el caso no se verificó entrega de vehículo alguno, hecho que es reconocido por la parte actora, por que señala, su intervención se limitó a la firma inicial de la solicitud.

Señala que de la solicitud de adhesión suscripta por la actora surge que quien evalúa el cumplimiento de los requisitos necesarios para realizarla es la administradora del plan.

Describe que el concesionario, en el caso Iruña, no hace más que remitir la documentación presentada por el cliente, para que la administradora haga la evaluación crediticia. Si no se cumple con ese paso, no se aprueba la carpeta de crédito, el proceso de adjudicación no avanza. Es decir, la parte actora, habiendo abonado solamente 19 cuotas de un total de 84, mal puede pretender retirar el vehículo sin cumplir con el otorgamiento de ninguna garantía frente a su acreedor prendario.

Menciona que los requisitos se encuentran estipulados en el art. 7 de las

Condiciones Generales, y en el Anexo “Adjudicación Asegurada”, por lo que jamás podría considerarse como abusivo el hecho de estipular condiciones para financiar la entrega de un vehículo, del cual resta abonar más del 75% del valor.

Aduce que la cantidad de garantes necesarios y el importe de los recibos de sueldo de los mismos, están sujetos al exclusivo criterio de la Sociedad Administradora y no por IRUÑA S.A, por lo que la sustitución de una garantía por una suma de dinero, es resorte exclusivo de la administradora.

Sobre el reclamo respecto de la restitución de cuotas y sumas de dinero abonadas refiere a la prohibición que cae sobre si misma de actuar como agente recaudador, remite al Art.3 de las Condiciones Generales; de esto concluye que no interviene ni intervino en el cobro/percepción de sumas de dinero relativas al plan de ahorro contratado por la accionante, y que nunca fue acreedor del pago de dichas cuotas, de allí que el eventual reintegro incumba exclusivamente a la sociedad administradora en calidad de agente recaudador, y por ende depositario de las cuotas y sumas de dinero aportadas-.

Que a los efectos de obtener las sumas abonadas, resulta de aplicación lo estipulado en el Art. 16 de las Condiciones Generales. Por lo tanto, la actora deberá aguardar a la finalización del Grupo. Además, si cada grupo es administrado exclusivamente por la Sociedad Administradora (nunca por un Concesionario), que a su vez es quién percibió el pago de las cuotas de los suscriptores de ese grupo, será la misma quién se encargará de abonar el haber del adherente. Y la cuantificación de dicho haber neto (ahorro generado por el pago de las cuotas), para su determinación requiere de información que obra exclusivamente en los asientos contables de la Sociedad Administradora.

Niega que su conducta pueda ser interpretada como violatoria del deber de información impuesto por la norma consumeril.

Impugna los daños reclamados, ofrece prueba, formula reserva, funda en derecho y peticiona se rechace la demanda, con costas.

3) Contestación de demanda de VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS -24/07/2023-: Se presenta mediante apoderado, a contestar demanda y solicita su su rechazo, con costas.

Efectúa negativa general y particular de los hechos y desconoce la documentación.

Describe el funcionamiento del sistema de ahorro previo para fines determinados.

Luego reconoce el contrato con la Sra. Salazar identificado bajo Grupo 4883 Orden 048. Manifiesta que pese a encontrarse adjudicado en la cuota 3ra, la actora no cumplió con los restantes requisitos exigidos contractualmente para que se emita el certificado de adjudicación y entrega del bien, por lo que no ha existido incumplimiento imputable a su mandante.

Señala que como surge de las condiciones generales, ante la falta de cumplimiento en el plazo dispuesto, la adjudicación caduca automáticamente, conforme lo estipula el anexo del certificado de adjudicación, que transcribe: "Si el adherente adjudicatario no se presentara en el plazo establecido de treinta (30) días corridos antes mencionado, se producirá la caducidad automática de la adjudicación conferida y se adjudicará nuevamente el Bien Tipo"

Explica que a la fecha el plan de la actora no se encuentra en carácter de adjudicatario y se encuentra RESCINDIDO, y se encuentra con 11 cuotas pagas, 43 cuotas adelantadas, y 1 cuota impaga (con vencimiento en octubre) y finaliza recién el 28-01-2025.

Aclara que el hecho que la adjudicación referida se hubiera caído y el plan de la actora en la actualidad tenga el carácter de ahorrista, no significa que mi mandante hubiera decidido "de manera unilateral dar de baja al plan", que son supuestos distintos.

Afirma que la actora se limitó a abonar los gastos de entrega, empero ninguno de los restantes requisitos han sido efectuados por ésta, lo que obsta a la entrega del bien. Que no cumplió con el pago total de las cuotas y tampoco dio cumplimiento con los requisitos del art.7 del contrato.

Argumenta que la empresa administradora ha cumplido con todas las obligaciones a su cargo, en los términos de la solicitud de adhesión y anexos correspondientes al contrato de plan de ahorro. Que la actora no solo obtuvo información mediante documentación física, sino también tuvo la oportunidad de acceder a ella a través de la pagina web de la empresa y la posibilidad de comunicarse con las líneas telefónicas gratuitas que ofrece la misma. Asimismo, detalla la existencia de un correo electrónico, mediante el cual la actora podía comunicarse para consultar y/o evaluar cualquier tipo de duda o incertidumbre que pudiera tener.

Rechaza los rubros reclamados, ofrece prueba, efectúa reservas y peticiona el rechazo de la demanda, con costas.

4) Apertura y clausura del periodo probatorio: En fecha 30/10/2023 se celebra audiencia preliminar -sin comparecencia de las demandas- ordenándose la apertura de la

causa a prueba y clausurándose la misma el 23/04/2025. En fechas 06/05/2025 y 08/05/2025 alega la actora y VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS.

El 09/06/25 dictamina el Ministerio Público Fiscal y el 01/07/2025 pasan las actuaciones a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

III.- Fundamentos de hecho y de derecho: 1) Normativa aplicable: Teniendo en cuenta los términos de la pretensión deducida, corresponde dictar sentencia conforme las prescripciones de la Ley de Defensa del Consumidor, de corte constitucional, con una clara pauta interpretativa al establecerse en el art. 42 CN el principio protectorio de los consumidores y usuarios.

Así, el derecho del consumidor constituye un microsistema, que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse, en primer lugar, dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es su carácter de autónomo, y aún derogatorio de normas generales, lo que lleva a establecer que el sistema tuitivo del consumidor esta compuesto por la Constitución Nacional, los principios jurídicos y las normas legales infra constitucionales" (Wajntraub, Javier H, "Régimen Jurídico del Consumidor Comentado" - cita n° 51, p. 34. Rubinzal - Culzoni Editores).

Todo ello debe interpretarse armoniosamente con el resto de los microsistemas subsistentes del derecho privado, junto a la LDC y al nuevo CCyC (arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cctes.).

2) La cuestión a decidir: Tal como ha quedado trabada la controversia, no se encuentra discutido en el proceso la contratación del plan de ahorro por la Sra. Salazar plan Grupo 4883, orden 48.

La actora reclama la restitución de las cuotas abonadas y los daños y perjuicios por incumplimientos a los deberes de información y trato digno por parte de la administradora del plan de ahorro y la concesionaria. Sostiene que efectuados los pagos para acceder a la adjudicación del vehículo, le impusieron requisitos no informados, lo que en definitiva obstaculizó concretar el proceso, motivo por el cual solicitó la devolución de las sumas abonadas, lo que nunca ocurrió.

Por su parte, las demandadas afirman que el incumplimiento contractual ha sido de la propia actora en tanto el plan se encuentra rescindido ante el incumplimiento de los recaudos para efectivizar la adjudicación y posterior entrega de la unidad. Ambas afirman haber cumplido con las obligaciones a su cargo.

Entonces la cuestión a resolver versa en determinar si en el caso ha mediado incumplimiento por parte de la consumidora y si las demandadas han infringido violado el deber de información y al trato digno que la actora merecía como consumidora y en su caso, si ello ha generado los daños y perjuicios reclamados.

3) Análisis del caso: los hechos y las pruebas: Resueltas las excepciones corresponde en lo siguiente ceñirme a los hechos controvertidos en base a la prueba producida.

En primer lugar debo señalar que la valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta del juzgador (Palacio - Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140).

En lo particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas", que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. STJ SE.145/19 "COLIÑIR").

En el proceso se produjo la siguiente prueba:

3.1- Documental en poder de las partes: IRUÑA SA (14/11/2023).-

3.2- Pericial contable -respecto de VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, en extraña jurisdicción-: Se presente pericia en fecha 23/12/2024.

3.3- Informativa: ANSES (13/05/2024) , AFIP (10/05/2024), oficina de Defensa del Consumidor de esta ciudad dependiente de la ART (08/02/2024), Inspección General de Justicia (21/03/2024)

3.4- Testimonial: Cervantes Ricardo, Astroza Juan Carlos, Riquelme Rosario del Carmen (dieron testimonio en audiencia de fecha 26/02/2024)

3.5- Documental en poder de terceros: Estudio "Casal & Asociados" (01/02/2024)

4) Relación de consumo. Contrato de ahorro previo- conexidad contractual. Derecho a la información.: La actora dirige su pretensión contra la administradora del plan de ahorro y la concesionaria; todos estos vínculos implican relaciones de consumo, en un marco de conexidad contractual (conf. STJ BLANES PEREYRA SE. 44/2021).

Los contratos conexos o negocios coligados, dan cuenta de una concurrencia de varios contratos, cada uno con su propia tipicidad, unidos por una operación económica

más amplia. “El supuesto de hecho se configura cuando hay varios contratos que tienen su propia tipicidad, su propia causa y objeto, pero hay una operación económica superior a ellos que les da un sentido único. En estos casos, existe un negocio que se hace a través de varios contratos, lo cual, si bien es normal para las relaciones económicas, es perturbador para los juristas” (conf. Lorenzetti, Ricardo Luis, “Tratados de los Contratos. Parte General” cit., pág. 716).

En relación a los contratos de ahorro para fines determinados se ha dicho que "constituyen un medio negocial a través del cual una pluralidad de personas, los suscriptores, se integran en grupos bajo la organización y administración de una entidad denominada administradora, con el objeto de autofinanciar la adquisición de determinados bienes con el ahorro mutuo, los cuales con una periodicidad y condiciones establecidas serán adjudicados a cada uno de los participantes” (cf. Gregorini Clusellas, Eduardo L., “Contratos de ahorro para fines determinados. Su interpretación armónica con los seguros vinculados”, LA LEY, 2001-498).

La concesionaria es la cara visible de la conexidad contractual antes referida, ante quien contrata el consumidor, depositando su confianza ante la percepción que le proporciona la idea de contratar con una concesionaria oficial de cierta marca, cuando ésta es quien emite las ofertas de bienes y las negocia.

Respecto a las tareas que despliegan las concesionarias en esta dinámica, suele destacarse la oferta y/o publicidad comercial, la entrega del bien en el caso de que la administradora así lo decida. En definitiva "es el agente colocador o productor de sistemas de venta mediante los planes de ahorro previo, siendo agentes de comercio mandatarios de las empresas administradoras con facultad de contratar en su representación, asumiendo de una manera estable el encargo de promover ventas, generalmente en una zona predeterminada, percibiendo una compensación proporcional a la importancia de los negocios concluidos con su intervención" (GONZALEZ VILA, Diego "La tutela del Consumidor en los planes de Ahorro Automotor", pág. 158, ASC Editorial Jurídica). Por ello, si bien la concesionaria no reviste el carácter de contratante directo con el consumidor, si actúa como intermediaria en estos sistemas destinados a la colocación de planes de ahorro y a la entrega de los rodados por cuenta de la sociedad.

En estas situaciones, cabe preguntarse sobre cómo cumplen la administradora - que a su vez es mandataria de los suscriptores- y la concesionaria oficial, con el deber de información, de raigambre constitucional.

Las aquí demandadas son expertas que otorgan -en forma organizada y

coordinada- cada uno de los servicios en la contratación conexas y a todas ellas por igual les compete la obligación legal que surge del art. 42 de la CN, en tanto deben garantizar a los consumidores el derecho a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

El fundamento de éste deber de información, es reducir las desigualdades estructurales que existen entre los extremos de la relación de consumo. Así, el art. 4° de la ley 24.240 sienta una directiva general e impone al proveedor el deber de suministrar al consumidor la información relacionada con las características esenciales de los bienes y servicios que provee. Al decir que la información debe ser cierta, la norma impone el deber de suministrar información veraz, exacta, seria, objetiva, ajustada a la realidad.

5) Valoración de la prueba. Solución del caso: Como ya dije, a las partes las unió una relación de consumo, con base constitucional en el art. 42 de la CN que constitucionaliza el principio protectorio en cabeza de consumidores y usuarios.

De esta normativa, de orden público -art. 65°-, surge la interpretación más favorable al consumidor -art. 3°- y la carga probatoria dinámica -art. 53°-, que obligan a las proveedoras a probar, ya que se encuentran en mejores condiciones, en este caso las demandadas.

De la reseña efectuada se encuentra acreditado que, al momento de contratar, la Sra. Salazar presentó copia de su DNI, constancia de ANSES y entre la documentación y anexos consta:

- un consentimiento informado, del que no surge el requisito de las garantías concretas y sus condiciones en forma expresa (pág. 17);

- certificado de adjudicación en el que consta: *"ofrecer garantes y/o fiadores solidarios con solvencia no inferior al doble de las cuotas que resten abonar para poder retirar el vehículo, cualquiera sea el número de cuotas abonadas, a los efectos de la formación de su carpeta de crédito"*, sin mayores precisiones (pág.27/35);

- datos personales de la actora, allí denunció que no realizaba actividad laboral, que era pensionada y que a esa fecha percibía \$11.000.- como ingresos netos;

- un **anexo de adjudicación asegurada en cuota 3** firmada por la suscriptora con las condiciones determinadas por la administradora. Allí

expresamente dice: "*El pedido y retiro del bien estarán sujetos a las condiciones de análisis crediticio establecidas en el Artículo 7 de las Condiciones Generales de contratación*" (conf. documental en poder de Estudio Casal).

De la [prueba pericial en extraña jurisdicción](#) y la propia documental aportada por Estudio Casal surgen los pagos y fechas de las cuotas abonadas por la actora, concretamente de \$92.400.- (14/03/18) y también el de \$123.660.- (26/6/18), pagos que la administradora desconoce cuando imputa el incumplimiento a la actora y acto seguido manifiesta que *eventualmente los pagos se realizaron a la concesionaria (cf. alegato presentado)*.

La pericia ratificó que el plan de la actora grupo 4883 -avanzado- está rescindido. Del histórico surge: situación normal 23/01/2018 y rescindido 28/05/2019 y concluye el perito que no se encontraría adjudicado (pág. 70).

Es decir, se encuentra acreditado que el plan de la Sra. Salazar Gómez está rescindido desde fecha Mayo 2019 y la propia administradora reconoció, al contestar la demanda, que el mismo cuenta con: 11 cuotas pagas, 43 cuotas adelantadas. No hay certeza de la fecha de finalización ya que en un primer momento dijo que el plan finalizó el 28/01/2025 y al alegar afirmó aún no estaba finalizado (Mayo 2025).

El señor **Ricardo Cervantes** afirmó que la Sra. Salazar Gómez le pidió en su oportunidad salir de garantía para sacar un vehículo en Iruña, y que al momento de intentarlo, como era monotributista y por la categoría baja que registraba, no servía como garante. Que esto fue entre 2017/2018; cuando estaban iniciando los papeles para hacer la carpeta; momento en que llevó su documentación a Iruña y le dijeron inmediatamente que no reunía las condiciones para ser garante por los montos de su monotributo. Dijo que no sabe si consiguieron otro garante, pero le dijeron que habían entregado dinero (algo de \$100.000.-) y que no les reconocían después esa plata.

Afirmó que la actora nunca retiró el vehículo, porque según le contó

el marido de Salazar tenían problemas porque habían depositado una plata y necesitaban más, y ellos lo que habían entregado era lo único que tenían en ese momento, sino debían entrar en un plan de ahorro o en una licitación y no tenían la plata, entonces empezarían un juicio con la concesionaria.

Refirió que se presentó en Iruña en una ocasión para presentar documentación y la respuesta de la empresa fue inmediata al ver que estaba en una categoría muy baja y no serviría como garante. Luego de eso no volvió más.

Por último, la señora **Rosario del Carmen Riquelme**, fue una de las impulsoras para que sacara un vehículo nuevo en lugar de un usado, por lo que dijo sentirse culpable respecto a ésta situación.

Comentó que sabe que fueron a la concesionaria y solicitaron si podían hacer el depósito el día después porque ya había vencido por un día del plazo para realizarlo, les dijeron que sí, que no había problema y después de las 24, 48 horas tenían el resultado; pero no tuvieron resultados. Después fueron a la concesionaria, le dijeron que necesitaban el dinero, que se los devolverían y le dijeron que le iban a hacer un cheque para que retiraran ese dinero. Y tampoco fue retirado.

Por otra parte, el testigo **Juan Carlos Astroza** dijo que por dichos de la Sra. Salazar o le llegaba el auto porque no cumplió con determinados requisitos. Que un vecino le iba a servir de garantía y después no se dio; por lo que sabe si no reúne el dinero o el sueldo suficiente, le piden garantía; aclarando que lo sabe porque él mismo tuvo problemas con Sapag por un tema similar.

Por otra parte, entre la documental aportada por la actora obra un formulario firmado por un empleado de Iruña S.A, administrador de plan de ahorro, que se titula "explicación detallada del proceso", **de fecha 08/05/2018**. Entre los requisitos básicos consta "Presentar garantes *en caso que sean exigidos* por parte de Volkswagen" (pág. 17 de la documental 3).

Obra también una explicación realizada de puño y letra de un empleado de Iruña y también un listado con documentación para garante, con un agregado de puño y letra que consigna el número "2" y los requisitos del mismo, todo ello fechado 08/05/2018, es decir en fecha posterior a la solicitud de adhesión, de Enero 2018.

Si bien dicha documental fue desconocida por las demandadas, la propia concesionaria reconoció que su función se limitaba a remitirla a la administradora para que se haga la evaluación crediticia, sin producir prueba tendiente a desvirtuar la versión de los hechos de la accionante, siendo que ambas demandadas eran quienes se encontraba en mejores condiciones de hacerlo -vgr. con la prueba testimonial de personal de la empresa-.

Por ello, y en virtud de las cargas probatorias dinámicas, dicha actitud omisiva se pondera como una presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión de la consumidora (cf. Junyent Bas - Del Cerro, "Aspectos procesales en la Ley de Defensa del Consumidor", LA LEY 2010-C, 1281; SCBA, "G.,A.C.", del 01/05/15).

De todo ello se concluye que la Sra. Salazar no ha incumplido "todas" las obligaciones a su cargo,; por el contrario pagó cuotas del plan, concretamente en Marzo 2018 \$92.400.- -que sería la cuota 3ra- que era la que justamente habilitaba la "adjudicación asegurada", conforme anexo.

Que recién los primeros días de Mayo 2018, desde la concesionaria se le brindó información concreta de los restantes recaudos que tenía que cumplir para el pedido y retiro del bien -conf. art. 7 de las condiciones generales del formulario de adhesión-. Recién allí se le comunicó que se le requerirían 2 garantes y no uno como figuraba en el formulario pre-impreso.

También se acreditó con la testimonial del Sr. Cervantes que el testigo concurrió a Iruña con la documentación para ser garante, lo que fue

rechazado por su categoría como monotributista y por el monto de sus ingresos, sin acreditar la demandada que ello fue comunicado a la actora para que tome decisiones al respecto.

Luego, a fines de Junio de 2018, la consumidora realizó otro pago de una suma aún mayor \$123.660.- y pese a ello, en Mayo 2019 operó la rescisión del plan suscripto.

Los testigos Cervantes y Riquelme refirieron que la actora exigió respuestas a la concesionaria sobre cómo seguir el trámite después de realizado el pago y, que ante la imposibilidad de hacer frente con otra suma de dinero importante que exigía una licitación/sorteo, requirió la devolución de lo abonado, lo que a la fecha no ocurrió.

De los hechos que se encuentran probados surge que entre las demandadas medio una red de vínculos conexos, pues intervinieron diversas empresas organizadas a través de una red o sistema contractual, siendo ellos contratos autónomos vinculados entre sí por una finalidad económica común, a partir de la cual todas ellas obtienen un lucro, por lo que deben ser interpretados los unos con los otros (cf. art. 1073 y 1074 y ss. del CCyC).

La concesionaria pretende desligarse de responsabilidad porque afirma que su intervención se limita a la etapa inicial de la contratación, obviando que es la cara visible de toda la conexidad descripta.

En el caso fue quien emitió los cupones de pago de cuotas del plan que finalmente la Sra. Salazar abonó. También quien informó que debía presentar 2 garantes -mayo 2018- y quien reconoció que es la que envía a la administradora la carpeta de crédito para seguir luego con el trámite de la adjudicación.

Por otra parte, la administradora del plan alegó que el plan no fue dado de baja unilateralmente, sino que lo que se cayó fue la adjudicación ante el incumplimiento de la propia actora, pero se ha probado que desde Mayo 2019 el plan se encuentra rescindido.

Como dije, el incumplimiento absoluto que alega VW no se ha probado. Por otro lado no se acreditó intimación a la consumidora para la presentación de la documentación faltante y tampoco la aceptación/rechazo de la carpeta de crédito, conforme la cláusula contractual en la que la misma se ampara.

Volvamos a la finalidad de la LDC en relación al deber de información: que los consumidores puedan conocer en forma clara e indubitable las obligaciones a las que se someten y que debe brindarse en todas las etapas del contrato, lo que no ha acontecido en este caso.

Respecto la información que corresponde poner a disposición de la consumidora, la misma debe tener aptitud para colocarla en una situación de total discernimiento, intención y voluntad en la contratación, lo que debe darse en la etapa previa, ya que es parte del deber de buena fe que todo proveedor de un servicio o producto debe tener para con el consumidor que se ha interesado en adquirir su producto/servicio, muy probablemente posado en la confianza que el posicionamiento en el mercado éste ostenta.

Dicho deber de información también debe cumplirse acabadamente durante y después de celebrado el mismo. Dicha obligación por parte de los proveedores se encuentra vinculada con la complejidad del negocio y la educación del receptor, en cuanto a su extensión y exhaustividad, teniendo en cuenta que los contratos de adhesión de planes de ahorro para fines determinados, se caracterizan por su complejidad atento la arquitectura contractual en el que se apoya dicha estructura para lograr cumplir con el objeto del contrato, que es en definitiva la entrega de una vehículo 0 kilómetro a la persona consumidora.

Por todo lo dicho, del análisis efectuado se infiere la falta concreta al deber de información y al trato digno que la Sra. Salazar, pensionada, de 61 años de edad (nacida 04/09/1963), merecía como consumidora: no se le ha dado información previa y concreta en relación a las garantías exigida, ni razones de su rechazo.

Agrego a ello que, incluso después de emitir cupones de pago (Marzo y Junio 2018), terminó operando la rescisión del plan, sin requerir en forma previa intimación a presentar la documentación faltante y sin dar mayores precisiones al respecto y sin existir certezas si a la fecha si se ha dado o no la finalización del plan.

En conclusión, de la valoración integral de la prueba y en base al principio de la sana crítica, considero que las demandadas, vinculadas por contratos conexos, incumplieron con los deberes a su cargo, por lo que en función de la responsabilidad

objetiva y solidaria que emerge del art. 40 de la LDC, corresponde condenarlas a responder por los daños y perjuicios, sin perjuicio de lo que puedan acordar las demandadas y de las eventuales acciones de repetición que puedan entablarse (Art. 42 CN, 4,5,8 y 40 LDC, 1073,1074 y 1075, 1093,1097,1100, 1103 del CCyC).

6) Daños reclamados: La responsabilidad por daños a consumidores/usuarios, tiene basamento constitucional en el art 42 CN, reconociéndose el derecho humano fundamental, en la relación de consumo, a ser protegido en su salud, seguridad e intereses económicos, por lo que la afectación de los derechos del actor deben analizarse a la luz de la normativa constitucional, teniendo como norte asegurar la tutela judicial efectiva y la reparación integral o plena del daño padecido.

6.1) Daño material: Peticiona por tal concepto y ante la rescisión solicitada, la devolución de la totalidad de las cuotas abonadas por la actora con más sus intereses desde efectuado cada pago, conforme detalla.

Las demandadas cuestionan la procedencia del rubro, concretamente la administradora plantea que, eventualmente, debe realizarse conforme lo estipulado en el art. 16 del contrato, con las deducciones y penalidades que también surgen de las Resoluciones 8/82 y 08/15 de la IGJ que lo integran.

En este caso, ante la rescisión del contrato operada conforme el desarrollo realizado al valorar la prueba y resolver el caso, las demandadas, deberán restituir los montos abonados.

Los mismos surgen de la pericia contable y del cupon de pago de la primera cuota fr \$3.550.-del 05/01/2018 los pagos realizados por la actora, que ascienden a **\$263.866,370.-** con los respectivos intereses conforme las tasas reconocidas por la doctrinal legal del STJ para cada periodo, desde la fecha de pago de cada cuota y hasta su efectivo pago (art. 10 bis LDC).

7.2) Daño moral:. Solicitó por tal concepto en la demanda la suma de \$ 1.000.000.-

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde aplicar -por analogía- el art. 1741 del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole.

La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: "...específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden

constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico" (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY).

El STJ ha interpretado el art. 1741 del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: "...En materia contractual este concepto de 'insatisfacción no justificada' 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" (STJ- Se. 45/21 Daga).

Por ello, acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno de una consumidora hipervulnerable, todo ello por configurar una derivación del incumplimiento contractual, he de concluir que el daño moral se ha configurado.

Además, tengo presente las particularidades del presente caso en el que la actora depositó la confianza en dos empresas de reconocida trayectoria y finalmente no obtuvo su automotor 0 km. Se acreditó con los testigos y documental que la actora y su grupo familiar realiza viajes recurrentes al vecino país de Chile, por lo que las molestias generadas por la situación vivida y la frustración de la compra de del rodado, sin dudas ha generado afectaciones en su esfera espiritual.

El señor Astroza dijo que por lo que sabe las empresas le han ofrecido llegar a un arreglo pero le dan migajas, ofreciéndole un mínimo porcentaje de lo que pagó comparado con la inflación actual y con eso no se compraría ni un monopatín.

El testigo Cervantes dijo que se habían sentido muy injuriados con la situación vivida y la Sra. Sra. Riquelme describió sentimientos de angustia por sentirse defraudados y estafados, porque necesitaban el vehículo y no lo tenían, y la testiga se sentía culpable porque dijo haber sido ella quien incentivó a contratar bajo esta modalidad.

Al momento de cuantificar el rubro -ponderando la dificultad de dicha tarea- al carecer de estándares objetivos o fórmulas matemáticas, lo razonable es encontrar un sucedáneo al estado negativo; hallar causas externas que produzcan placeres y alegrías que logren compensar los padecimientos sufridos, en el marco de las facultades que le acuerda el art. 165 del CPCyC.

Para cuantificar este rubro tendré en cuenta las particularidades del caso, el carácter de consumidora hipervulnerable -por su edad- y sentencias que guarden cierta

similitud - en los que se ha incumplido con el deber de información, al trato digno en el marco de relaciones de consumo-, aunque teniendo en consideración también que la plataforma fáctica no es la misma, por lo que sólo se tomarán como parámetro para cuantificar el rubro extrapatrimonial:

En la causas: -"LENZI ADA C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS e IRUÑA S.A. S/ SUMARISIMO", con ciertas similitudes al presente, en 1° instancia en diciembre de 2020 se reconoció \$ 200.000,00.-

- "GUTIERREZ NESTOR SAMUEL C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO", RO-18948-C-0000, la Cámara local fijó como daño moral la suma de \$1.300.000.- al 26/06/2024.

- "RUCCI CECILY NINEL C/ IRUÑA S.A. Y VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. S/ ORDINARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS" (RO-00240-C-2022)", en julio 2024 reconocí la suma de \$1.500.000.- confirmada por la Cámara local.

La parte actora solicitó una suma \$1.000.000 al inicio de la demanda (26/08/2022), teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde el inicio de demanda y el contexto inflacionario, conforme lo habilita el art. 147 del CPCC, valorando las particulares circunstancias reseñadas, considero razonable compensar el daño moral causado, fijándolo en la suma de **\$2.500.000.-** con más los intereses desde la fecha de rescisión del plan (28/05/2019), y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual, y a partir de allí y hasta su efectivo pago a las tasas reconocidas por el STJ en la causa "MACHIN" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

6.3) Daño punitivo: Solicita por el rubro la suma máxima prevista de \$5.000.000.- lo que ratifica en los alegatos.

Tal figura se encuentra contemplada en el art. 52 bis de la Ley 24.240 y mod. para los casos en los que el damnificado, ante un incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor de bienes y servicios, genere un daño resarcible.

La norma establece que: "el Juez podrá condenar por daños punitivos", es decir no es imperativo; se debe analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por daño punitivo.

Dicho ello, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ - art.42 Ley 5190.

El máximo Tribunal, en tres precedentes judiciales ha fijado las condiciones en las que resulta procedente el rubro. Así, a partir del precedente "COFRE" Se.-9/21- se

caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Luego, en "CAMPOS, FACUNDO", del 30/05/24 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.

Por último, en el caso "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.

Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes Gallego -Se.44/22- y Cabulcoy - Se.54/22, ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos.

Expuestos los criterios que deben servir de guía, en este caso la conducta reprochada a las demandadas encuadra en una conducta disvaliosa y grave indiferencia hacia el consumidor, debido a que ha actuado con indiferencia hacia los intereses ajenos, lo cual quedó plasmado en la conducta de las codemandadas a lo largo del proceso, pues la demandada basó su defensa, negando su responsabilidad desconociendo los pagos formulados por la actora a la concesionaria.

Conforme lo dicho al abordar la responsabilidad, ambas demandadas incumplieron deberes legales y contractuales, en violación los deberes de información veraz y clara, buena fe contractual, trato digno hacia la consumidora, consagrado en los arts. 42 CN, 4, 8 bis, habiéndose rescindido el plan por "supuestos incumplimientos" por parte de la consumidora, desconociendo los pagos efectuados para hacer el retiro conforme lo pactado y sin informar en forma previa sobre la cantidad de garantes y requisitos para acceder a lo ofertado, todo ello en perjuicio de la actora.

Todo ello demuestra un total desprecio y desinterés respecto a las cuotas abonadas por la consumidora, es decir su derecho a la propiedad, mostrando a lo largo del proceso (ninguna compareció a la audiencia preliminar), un total desinterés en dar una respuesta a su problemática y con posturas contradictorias (reconociendo cuotas

abonadas y desconociendo pagos, informando finalización del plan en Enero 2025 y luego afirmar que se encuentra vigente).

Todo ello configura una conducta grave, o una grosera negligencia y desprecio a los intereses de la actora, a quien no se informó adecuadamente sobre posibilidades ante la situación generada con su plan de ahorro en Junio 2018 y sin intimar previamente a presentar la documentación que restaba.

Por todo ello, entiendo que se encuentran configurados los requisitos delineados por la doctrina legal en los precedentes citados, configurándose la conducta disvaliosa y desaprensiva, que resulta en provecho de sus propios intereses y en detrimento del consumidor.

Esto me lleva a concluir que la conducta de la demandada encuadra como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio - conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en los precedentes citados.

Para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, demás particularidades de la causa y los precedentes recientes del STJ.

He sostenido y dado fundamentos constitucionales del porqué consideró aplicable el actual art. 47, inc. b, LCD, conf. Ley N° 27.701, BO 01/12/2022, con los parámetros que surgen de dicha norma -cuantificar el daño punitivo en canastas, a hechos anteriores a diciembre 2022.

No obstante ello y dejando a salvo mi opinión, el criterio que surge de la doctrina del máximo Tribunal es otro, es decir que no corresponde la aplicación retroactiva del art. 47 inc. b) de la Ley de Defensa del Consumidor, a partir del texto dado a dicha norma por el art. 119 de la Ley N° 27.701, por cuanto dicha reforma legislativa no se encontraba vigente al momento de la interposición de la demanda y, consecuentemente, al tiempo de ocurrencia de los hechos que dan motivo al daño punitivo (conf. "MAJNACH, MARIANA ROSARIO C/EDERSA S/SUMARISIMO S/CASACION" (Expte. N° RO-01043-C-2022).

Por otro lado, la [Agencia de Recaudación Tributaria de Río Negro](#), a través de la correspondiente repartición, informó un extenso listado de reclamos y sanciones de las demandas.

En base a ello, como parámetro para la cuantificación de la sanción, la gravedad

del hecho, la naturaleza de la relación existente entre las partes, la actitud de la demandada con posterioridad al hecho, la extensa tramitación del proceso judicial, el perjuicio resultante, la posición en el mercado de la demanda, ponderando el carácter sancionatorio y disuasorio y las pautas dadas por el STJ en la causa "Bartorelli" en el que se expusieron las variables a considerar a fin de que la sanción se ajuste al parámetro de la razonabilidad.

Conforme lo expuesto, ponderando el carácter sancionatorio y disuasorio y las pautas dadas por el STJ en las causas citadas, corresponde hacer lugar a la multa civil, en el marco del art. 52 bis de la LDC, determinando el daño punitivo en **\$5.000.000.-**

Dado el carácter constitutivo de este rubro, los intereses deberán liquidarse, para el caso de falta de cumplimiento en término de esta sentencia, una vez que la presente se encuentre firme -conf. Se. 17/20 GUIRETTI- y según las tasas fijadas por el STJ en el precedente "Machin".

6.4) Obligaciones de hacer: Atento lo solicitado y lo dispuesto por el art. 47 de la LDC, deberá publicarse a costa de la demandada esta condena, una vez firme y con síntesis de los hechos que la originaron, la que será formalizada en la página web del Poder Judicial y darse a conocer por medio de Prensa de este Poder Judicial, a través del Centro de Comunicación Judicial.

También deberá publicarse la condena en un diario de circulación en la región -diario Río Negro- y en otro de iguales características del país, atendiendo al domicilio del demandado, los días domingos de cada mes -durante un mes- y conteniendo la condena, síntesis de los hechos, infracciones cometidas (art. 47 de la Ley 24.240 y mod. por Ley N° 27.701).

7) Costas y honorarios: En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a la demandada en su calidad de vencida (art. 62 del CPCyC y 53 LDC).

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, por lo que por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes regulando en porcentaje de lo que resulte del monto base.

Para el caso que 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.

Asimismo, para regular tendré en consideración el art. 730 del CCyC y la doctrina legal emergente de los precedentes del STJ en Se. 26/16 "MAZZUCHELLI" y "PEROUENE" (Se 18/17).

Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, Ley 24.240 (mod. 26.631), CCyC y CPCyC;

IV. Resuelvo: I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta **por la Sra. Norma Irene Salazar Gómez** contra **Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados e IRUÑA S.A.** y en consecuencia condenar a las demandadas en forma solidaria, abonar a la actora, dentro de los 10 días de notificada la presente, la suma de **\$7.763.866,3?0.-** en concepto de daño patrimonial, extrapatrimonial y sanción punitiva, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.

II.- Ordenar la publicación a costa de las demandadas de esta condena, una vez firme la misma, la que deberá publicarse con síntesis de los hechos que la originaron, la que será formalizada en la página web del Poder Judicial y darse a conocer por medio de Prensa de este Poder Judicial, a través del Centro de Comunicación Judicial (art. 47 de la Ley 24.240 y mod. por Ley N° 27.701) y en un diario de circulación en la región -diario Río Negro- y en otro de iguales características del país, atendiendo al domicilio del demandado, los días domingos de cada mes -durante un mes- y conteniendo la condena, síntesis de los hechos, infracciones cometidas (art. 47 de la Ley 24.240 y mod. por Ley N° 27.701).

III.- Imponer las costas del proceso a la demandadas, en su calidad de vencidas (art. 62 del CPCyC).

IV.- Se hace saber que la regulación que a continuación se efectúa será del monto base que resulte, una vez que la presente adquiera firmeza y sujeto a la liquidación que se practique.

Para el caso que 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.

Regulo los honorarios profesionales de los **Dres. Diego Andrés Janavel Tajada, Dante Alejandro Cauquoz, Estela Carro y Andrea Ivanna Suarez**, todos ellos por su doble carácter, en conjunto **el 11% más el 40% del MB**, en su calidad de apoderados

por todas las etapas cumplidas en el proceso.

A los letrados que asistieran a la demandadas, **Dr. Mariano Brillo** -doble carácter-la suma equivalente **6% del MB** a determinarse, más el **40%** por apoderamiento, por las etapas cumplidas y al **Dr. Iván Weihmüller**, por las actuaciones cumplidas en el **4,8% del MB, más el 40% como apoderado.**

Cúmplase con la ley 869.

Regulo al perito **Carlos Pieroni**, aceptación de cargo, la suma equivalente a 2,5 JUS (art. 1,2,3,6,18,19 Ley 5069). Se deja constancia que dichos valores serán considerados a la fecha del efectivo pago.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a través de aquella, distribuyéndose los honorarios conforme actuaron como letrados apoderados o patrocinantes; etapas cumplidas, resultado de la labor ; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 3, 40 de la ley 2212).

Notifíquese y regístrese.

Agustina Naffa

Jueza