

General Roca, 15 de febrero de 2024.

**AUTOS Y VISTOS:** Para dictar sentencia en las presentes actuaciones caratuladas "**RIVERA CORTES ROLANDO DEL TRANSITO C/ VOLKSWAGEN S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS E IRUÑA S.A. S/ SUMARÍSIMO (DAÑOS Y PERJUICIOS ) (DEFENSA DEL CONSUMIDOR)**" (RO-45045-C-0000), de los que

**RESULTA:** En fecha 01/02/2021 se presenta Rolando del Tránsito Rivera Cortés (SEON n° 8789), con patrocinio letrado y adjuntando documental digitalizada, promoviendo acción sumarísima de Defensa del Consumidor, contra Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados e Iruña S.A., a los fines que procedan a reintegrar el importe de las 84 cuotas a valores actualizados, resultante de multiplicar el número de cuotas abonadas por el valor de la última cuota abonadas en el grupo, aplicándose un interés consistente en la tasa activa que fija el Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales desde la finalización del grupo (10/07/2018) hasta el momento del efectivo cumplimiento.

También solicita la reparación del daño moral, daño punitivo y el reintegro del dinero desembolsado para el envío de cartas documentos, por un total de \$ 701.715.

Relata que en Agosto de 2011, un asesor de ventas de nombre de pila "Sebastián", se apersonó en su domicilio sito en Mariano Moreno N\* 296, de la ciudad de Cervantes ofreciéndole la Adhesión a un plan de ahorro administrado por la Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados y comercializado a través del concesionario Iruña S.A., quien además le aseguró que podría adquirir un automóvil cero kilómetros Volkswagen, modelo Gol Trend y que el plan de ahorro consistía en el pago de 84 cuotas

-sin interés- por la totalidad del vehículo, pagaderas del 1° al 10° de cada mes y que las cuotas no superarían los \$500 por todo concepto.

Refiere que le indicó que los cupones de pago con los importes referidos llegarían mensualmente a su domicilio por Correo Argentino y que al recibirlos debía acercarse al banco a abonarlos y que la unidad podía adquirirse por licitación, sorteo, cancelación o entrega de la cuota n° 12, informándolo que los gastos de retiro serían de \$ 2.500 + \$ 750, si el retiro fuera al tiempo de abonar la cuota n° 2; 9% de \$ 2.500 + \$ 622 si el retiro fuera al tiempo de abonar la cuota 10 - 51; y de \$ 2.500 + \$ 587 si el retiro fuera al tiempo de abonar la cuota 52 - 84.

Afirma que se emitió publicidad engañosa que indujo a error al consumidor, la que de haberle sido informada nunca hubiera sido aceptado, describiendo que siendo una persona humilde y sin instrucción, cuya remuneración mensual como empelado de chacra oscilaba, en aquellos tiempos, entre los \$2.500 y \$3.000, lo percibió como la única oportunidad de adquirir un vehículo propio, por lo que se trasladó junto al asesor de ventas al concesionario Iruña S.A. sito en Av. Gral. Julio Argentino Roca 570 de la ciudad de General Roca y procedió a llenar y firmar la solicitud de adhesión, abonando en agosto de 2011 la primera cuota del plan de ahorros con el número de cliente 0691 - 018, GRUPO 0691 ORDEN 018.

Asegura que ni el importe de las cuotas mensuales ni de los gastos de retiro de la unidad terminaron siendo los exteriorizados por el asesor de ventas y tampoco le remitieron los cupones de pago a través del correo a su domicilio, sino que cada mes debía trasladarse desde su domicilio, sito en la localidad de Cervantes, hasta el concesionario Iruña ubicado en la ciudad de General Roca, donde le eran entregados los cupones de pago que luego debía abonar en el Banco.

Sostiene que luego de abonar las cuotas del plan durante un año, en

agosto de 2012, tras depositar la cuota número 12, se contacta telefónicamente con la sociedad administradora a fin de solicitar la adjudicación de la unidad -ello atento a que el Asesor de Ventas al tiempo de la suscripción del Plan le había indicado que tras pagar la cuota número 12 podía solicitar la unidad- le revelan que su plan financiaba sólo el 70 por ciento del automóvil y que, el restante 30 por ciento, debía saldarlo en un solo pago al resultar adjudicatario y también le informan que no podía retirar la unidad sólo con el pago de 12 cuotas.

Describe que estuvo siete años abonando las cuotas del plan en tiempo y forma y cada vez que resultó adjudicado, no podía abonar la suma que la concesionaria le exigía para retirar la unidad, pues con su ingreso mensual le era imposible reunir todo el dinero requerido para el retiro del vehículo, por lo que si hubiese conocido esas condiciones, no hubiera firmado la solicitud.

Manifiesta que la normativa vigente estipula que el precio del valor móvil del auto debe ser el precio de fábrica incluida toda bonificación o descuento que efectúe el fabricante a los agentes y concesionarios de su red de comercialización, sin embargo, existen elementos suficientes para presumir que las administradoras de planes de ahorro no han estado incorporando dentro del valor móvil las promociones y/o bonificaciones efectuadas por las respectivas fábricas automotrices, por lo que adquirir un 0 Km a través de la modalidad de los planes de ahorro termina siendo un imposible para las personas de escasos recursos.

Continúa relatando que tras pagar la cuota número 84, en julio del año 2018, se apersonó en Iruña S.A. y solicitó el reintegro del dinero abonado atento la finalización del grupo, sin embargo, desde el concesionario le exteriorizaron que ellos no se encargaban de la devolución del dinero sino que debía contactarse con Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines

Determinados, por lo que llamó en reiteradas oportunidades al centro de atención al cliente de la sociedad administradora (Tel: 0800-555-8922) sin embargo, siempre lo dejaban en espera y, las pocas veces que pudo comunicarse con un asesor le manifestaron que debía aguardar a que la sociedad administradora se comunicare con él para coordinar el reintegro del dinero.

Transcribe el texto de la CD 967829139 de fecha 05/10/2018 que remitiera a Volkswagen S.A. de Ahorro, donde solicitaba se le reintegre el total del dinero del plan grupo 0691 orden 081 y al no obtener respuesta concurrió a Iruña S.A. reclamando el reintegro del dinero, donde tampoco obtuvo respuestas ya que argüían que eran ajenos a la relación jurídica entre el solicitante y la sociedad administradora.

Refiere que desde Iruña le informaron que los únicos medios de comunicación con la sociedad administradora eran por línea telefónica, correo electrónico o carta documento y que si no obtenía respuesta por alguno de estos medios intentara con otro, pero que ellos no podían comunicarlo con la sociedad administradora porque eran ajenos a la relación contractual.

Explica que es una persona que desde temprana edad se desempeñó como peón de chacra y no tiene conocimiento en tecnología debido a que nunca tuvo contacto con una computadora, por lo que en reiteradas oportunidades solicito ayuda en el concesionario Iruña para enviar un correo electrónico a Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, no obstante, desde el concesionario se negaron.

Describe que toda la situación le genero angustia y frustración, sintiéndose estafado y desilusionado, por lo que “a los efectos de no continuar haciéndose mala sangre” optó durante un largo tiempo por considerar perdido los ahorros de siete (7) años, resaltando que si la

concesionaria Iruña S.A. no participara como intermediaria en el mercado de la empresa administradora de los planes de ahorro, esta relación no podría haberse concretado, por lo que esta metodología de comercialización da fundamento a la responsabilidad solidaria ante el consumidor frente al cual no puede hacerse valer las relaciones internas en pos de deslindar responsabilidades.

Transcribe el texto de la CD043886463 de fecha 14/04/2020, enviado a Iruña S.A. y CD043886450 a Volkswagen S.A. de Ahorro par Fines Determinados: *"Me dirijo a ud. como administrador, en calidad adherente grupo 0691, orden 018, cliente 0691-018 y adjudicatario de la unidad GOL TREND GOTRI, adjudicado 10-07-18 a fin de comunicarle mi imposibilidad de continuar abonando gastos adjudicación debido a los ilegítimos, incausados, abusivos y/o discriminatorios precios del valor móvil de la citada unidad de ahorro que ha incrementado en más del 100% de la cuota entre los meses de junio del 2018 y el presente, en franca contradicción, con la prohibición de discriminación de precios establecida en el art. 8 bis de la ley de defensa del consumidor y los arts. 23 y 32 de la Resolución 08/15 de la IGJ, excediendo la teoría de la imprevisión.- También existe una evidente situación de abuso de posición dominante prohibida por los arts. 9 y 11 del CCCN y la violación al principio de buena fe antes, durante y después de la celebración del contrato consagrado en los arts 9 y 961 del CCCN. Toda esa situación ha sido consentida por Ud. como administradora del plan de ahorro, violando las normas del mandato, particularmente no cumplió con el art. 1324 inc. B del CC y CN, el cual prevé notificar cualquier circunstancia sobreviniente, es por ello que por medio de la presente Impugno gastos adjudicación, y ante la evidente desproporción entre los precios de lista y los precios de contado con descuentos y bonificaciones que ofrecen las concesionarias, Ud. como mandatario de buena fe y buen administrador de fondos de*

*terceros debería haber adquirido los vehículos al precio más conveniente del mercado, cosa que NUNCA REALIZO y solo se limitó a adquirir los vehículos mediante los ilícitos precios de lista que unilateralmente fija la fábrica o terminal. No adquirir los vehículos al menor precio de mercado configura un ejercicio ilegítimo del mandato en perjuicio económico de los miembros del grupo. En virtud de ejercer el mandato en claro interés contrario al mandante y el beneficio del mismo grupo económico que Ud. forma con la terminal automotriz que fija el precio ficticio que no es el del mercado, (art. 1325 C C y CN), INTIMO termino 2 (02) días hábiles proceda a RESTITUIR cuotas percibidas desde Agosto 2011 a la fecha (84 cuotas pagas) no implique la pérdida parcial o total de lo ahorrado hasta el momento extintivo, todo bajo apercibimiento Art. 40 Bis, 47, inc. b) Ley 24240; Asimismo intimo mismo plazo legal cese del cobro de todo gastos futuros y/o pasados (seguros, adjudicación, etc).- QUEDA UD. DEBIDAMENTE NOTIFICADO", la cual no fue contestada, ni tampoco concurren a la audiencia de mediación.*

Solicita el reintegro del valor actualizado de las 84 cuotas abonadas, argumentando que en virtud de las cláusulas del contrato suscripto se proceda a reintegrarle el valor de las 84 cuotas abonadas (valor que resulta de multiplicar el número de cuotas abonadas por el valor de la última cuota abonada en el Grupo) aplicándose un interés consistente en la tasa Activa que fija el Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales desde la finalización del grupo en fecha 10/07/2018 hasta el momento del efectivo cumplimiento de dicho reintegro.

Sostiene que el valor de la última cuota abonada en el Grupo fue de \$ 3.606,97 (alícuota), por lo que el monto resultante es equivalente a la suma de PESOS TRESCIENTOS DOCE MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO con 48/100 (\$ 312.235,48), suma a la que solicita aplicar un interés

consistente en la tasa activa que fija el Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales desde la finalización del grupo en fecha 10/07/2018 hasta el momento del efectivo cumplimiento de dicho reintegro.

Reclama la suma de \$ 200.000 en concepto de daño moral, refiriendo el profundo malestar que afectó su integridad psicofísica, debido a la conducta desaprensiva que ha tenido la parte demandada y que ha generado angustia, frustración, intranquilidad y sensación de estafa en su persona.

Describe que pasaron más de dos años y medio que finalizo el grupo del plan de ahorros al que se encontraba inscripto y no sólo no ha podido adquirir la unidad que resultaba objeto del mismo, sino que no le han devuelto el valor de las cuotas abonadas durante siete años, habiendo solicitado el reintegro en forma telefónica y enviando cartas documento; también concurrió personalmente en reiteradas oportunidades a Iruña S.A. reclamando la devolución de su dinero, haciendo caso omiso a sus reclamos, lo que ha generado una profunda angustia y ansiedad, derivada de la sensación de inferioridad, indefensión y abuso de posición dominante por parte de las demandadas que claramente se aprovechan de su situación de poder en el mercado.

Señala el derecho al trato digno, la pérdida de tiempo, la falta de trato equitativo por parte de las demandadas, quienes se aprovecharon de una evidente situación de abuso de posición dominante.

En cuanto al daño punitivo, sostiene que ha quedado demostrado que las demandadas han actuado con grave desaprensión y desinterés por los derechos e intereses ajenos, con notoria desatención a los reclamos efectuado, conducta que tuvo oportunidad de modificar al realizarse la mediación, adunando a ello el incumplimiento del art. 8 bis de la LDC, al colocar al actor en un “derrotero de reclamos”, como asimismo la

circunstancia de retener a sabiendas dinero ajeno.

Cita precedentes tendientes a demostrar que la forma en que procedieron las demandadas es su "modus operandi" habitual, solicitando se condene a las demandadas a abonar en concepto de daño punitivo la suma de \$ 500.000.

Por último solicita el reintegro de gastos efectuados en la remisión de cartas documentos por un total de \$ 1.715.

Ofrece prueba, funda en derecho y peticiona.

Mediante presentación digital n° 124429 del SEON de fecha 04/05/2021, se presenta Iruña S.A., mediante apoderado y con patrocinio letrado, contestando demanda.

Niega en forma expresa todas las afirmaciones de la contraria que no sean reconocidas expresamente y efectúa una negativa particular de cada una de ellas.

En cuanto a los hechos, relata que no es cierto que haya incumplido las obligaciones a su cargo, aclarando que, como intermediario en la venta de planes de ahorro de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, interviene en el inicio de la contratación, momento en el cual se concreta la firma de la solicitud de adhesión, y al final, cuando el cliente adherente resulta adjudicad, tomando el pedido de la unidad, efectivizando la entrega del rodado, no teniendo intervención en lo que se refiere a la liquidación del grupo y pago de haberes netos, aspectos administrados exclusivamente por la sociedad administradora Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados.

Manifiesta que el cliente puede acercarse para consultar el estado de su trámite, pero no participa del proceso de liquidación y puesta a disposición de los fondos, lo cual es resuelto de manera exclusiva por

Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados.

Argumenta que el propio actor señaló que en octubre de 2018 remitió a la administradora una carta documento reclamando el pago del haber neto, reconociendo que es ésta última quien se ocupa de los aspectos relativos a la liquidación, así como los pagos de las alícuotas abonadas por la parte actora.

Afirma que los concesionarios tienen expresamente prohibido actuar como agentes recaudadores, lo cual surge expresamente del contrato suscripto por el accionante, de modo que del contrato mismo, surge palmario que los hechos descriptos en la demanda, de ningún modo pueden ser endilgados a IRUÑA S.A., atento la misma no interviene en el cobro/percepción de las alícuotas del plan de ahorro contratado por el accionante.

En cuanto a lo argumentado por el actor, alega que no le consta que el accionante hubiere requerido un reintegro a la administradora y que ésta última no hubiere contestado.

Sostiene que siendo que la liquidación del haber neto no es efectuada por su parte y que los montos abonados en concepto de alícuotas no fueron por ella percibidos, no encuentra razón para que la parte actora pretenda endilgarle responsabilidad, ya que en las oportunidades que ha intervenido, se ha limitado a cumplir con las obligaciones a su cargo.

Argumenta que de acuerdo a la cláusulas contractuales, resulta claro y palmario, que no constituye una obligación de IRUÑA S.A. poner los fondos a disposición del accionante, sino que contractualmente no quedan dudas que se trata de una obligación a cargo de Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados.

Mediante presentación n° 140450 del SEON, del 17/05/2021 se

presenta Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, mediante apoderado y con patrocinio letrado, contestando demanda y solicitando su rechazo.

Niega todos y cada uno de los hechos expuestos en el escrito de inicio en cuanto no fueren expresamente reconocidos y desconozco toda la documentación acompañada por el actor, que no fuere expresamente reconocida.

Efectúa una negativa particular de cada uno de ellos y explica el funcionamiento del sistema de ahorro previo para fines determinados.

Refiere que Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados es una sociedad legalmente constituida, cuyo objeto es administrar los fondos de personas que forman as de inversores que, a través del ahorro y bajo el control de la Inspección General de Justicia de la Nación, procuran adquirir automotores marca Volkswagen.

Explica que los adherentes conforman, así, "grupos de ahorristas" que aportan los importes correspondientes a las cuotas de su plan de ahorro y con estos fondos, la Administradora del Grupo de ahorro, adquiere del fabricante, dos unidades automotrices al mes, obviamente, sujeto a las disponibilidades del Grupo específico, las cuales se entregan a los adherentes que resulten adjudicatarios de las mismas, una por sorteo y la otra por licitación.

Manifiesta que una vez que un ahorrista se transforma en adjudicatario de la unidad, concurre a la concesionaria por él elegida a fin de que la misma gestione la entrega del automotor, debiendo esa concesionaria enviar la solicitud a la Administradora, a efectos de que se proceda a remitir el vehículo.

Describe que la función que cumple es la de administrar fondos

pertencientes al grupo de ahorro, tendientes a facilitar la adquisición de un determinado automotor y que todas las vicisitudes mencionadas han sido previstas y constan en las solicitudes, bajo el título "CONDICIONES GENERALES", que suscriben los adherentes.

Señala la existencia de diversos tipos de planes, los cuales se diferencian por el porcentaje del valor del automóvil que es pagado en cuotas y que en el caso de autos se trata de un plan 70/30, según el cual la alícuota mensual que abona el cliente está dada por la división del 70% del valor móvil por la cantidad de cuotas del plan, es decir, 84, debiendo integrar el 30% restante al momento de resultar adjudicado.

Aclara que el plan puede tomar otros caminos y se produzca la extinción del contrato por renuncia o rescisión del plan de ahorro, caso en el que adherente tiene derecho al reintegro de los haberes netos, derecho que recién nace una vez terminado el plan.

Sostiene 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 también surgen expresamente de él y de las Resoluciones 8/82 y 08/15 de la IGJ que lo integran.

Manifiesta que de conformidad con la normativa vigente, debe poner a disposición de los adherentes el reintegro referido mediante publicación trimestral en un diario de gran circulación y al finalizar el plan de ahorro, el adherente tiene derecho a obtener el reintegro de los haberes netos.

Refiere que la práctica habitual en los planes de ahorros consiste en publicar en los diarios de mayor circulación los planes que han finalizado, informando que se procederá a su liquidación, realizando los balances de cada grupo y a medida que los ahorristas se van presentando a cobrar sus

haber netos, se ponen a su disposición de acuerdo a la disponibilidad financiera del grupo.

Explica el valor móvil de las cuotas y referido al caso particular de autos, sostiene que el actor inicio la presente acción sumarísima en procura de obtener una indemnización ante los supuestos daños y perjuicios que se habrían generado en el marco de la operatoria de planes de ahorro.

En cuanto a los hechos, afirma que el formulario de adhesión al plan de ahorro es suscripto por los adherentes en el concesionario que cada uno elija y luego son remitidas a la Sociedad Administradora para proceder a agrupar a los ahorristas, por lo que quien toma contacto con los Solicitantes son los agentes promotores o vendedores de los planes del concesionario, correspondiendo a estas personas tomar los datos del pretense Adherente e informar sobre las condiciones de contratación para que luego se proceda a la formación del Grupo.

Reconoce el vínculo contractual con el actor, quien adquirió el plan de ahorro N° de GRUPO 0691 ORDEN 018, un plan comercial tipo “70/30” de 84 cuotas, destinado a la adquisición de un vehículo Gol Trend.

En cuanto a los reclamos efectuados por el actor mediante carta documento, aclara que el domicilio a la que fue dirigida, no es su domicilio legal, aduciendo que la demanda fue notificada en Maipú 267, Piso 11, CABA, sosteniendo que el contrato de de ahorro previo prevé expresa y claramente sus datos.

Manifiesta que se consigna que Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados tiene domicilio comercial en Delcasse y Avda. Henry Ford, General Pacheco, Provincia de Buenos Aires y domicilio legal en Maipú 267, Piso 11° Ciudad de Buenos Aires.

Hace referencia acerca de las regulación en la condiciones generales

respecto de las notificaciones fehacientes, sosteniendo que a los efectos del envío de una misiva, la misma debe dirigirse al domicilio legal sito en la Ciudad de Buenos Aires, no prestando a confusión alguna entonces las direcciones que pudiera abarcar el predio comercial de mi mandante en la localidad de Gral. Pacheco, Provincia de Buenos Aires.

Concluye que la carta enviada por el accionante a un domicilio diferente al referido en el contrato que regía su relación comercial, no puede entonces considerarse como válida.

Referido a la devolución prevista en los supuestos de renuncia o rescisión contractual, reitera que el haber neto no comprende el monto total de las cuotas abonadas por el suscriptor, sino que resulta de un cálculo en el cual, al total bruto de las cuotas abonadas, deben aplicarse una serie de deducciones, establecidas en las condiciones generales.

Explica que si el reintegro se efectúa dentro de los 30 (treinta) días de finalizado el Grupo, el haber del Suscriptor será el que resulte de multiplicar el número de cuotas abonadas por el valor de la última cuota abonada en el grupo. Así, el haber neto correspondiente al actor, surge a partir de obtener el valor de la alícuota, cuyo monto se obtiene tomando valor del automotor objeto del plan (valor que éste tenga al momento de finalización del plan), dividido por 84 y luego multiplicado por la cantidad de cuotas pagas.

Aclara que como surge del contrato suscripto entre las partes, cuando finaliza un plan de ahorro el adherente tiene derecho únicamente a obtener el reintegro de los haberes netos con las penalidades correspondientes, conforme los dispone el artículo 13 de las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión, la cual ha sido firmada por el actor y acompañada en autos por la misma, y no al reintegro del total de las cuotas abonadas, así como que la devolución de los haberes netos a cada adherente se realiza de

acuerdo a la disponibilidad financiera del Grupo al que pertenece, de tal manera, si los fondos no alcanzaren a cubrir la totalidad de los haberes, el pago se hará en forma proporcional a sus respectivos créditos.

Manifiesta que los saldos pendientes de reintegro a los adherentes, serán puestos a disposición en forma trimestral, en la medida que la disposición de los fondos lo permitiese, alegando que al cumplirse el último mes del Plan y finalizar el contrato de ahorro, envía una carta a los adherentes a fin de comunicarles, la finalización del plan, la liquidación de las cuotas pagas y la existencia de fondos a reintegrar y se le informa que a los efectos de percibir la suma allí detallada, se emite un cheque a favor del adherente, pudiendo retirarlo del Banco Citibank sito en la calle Bme. Mitre 530 1° subsuelo, C.A.B.A., en el plazo de 30 días desde su emisión, en el supuesto de que el suscriptor resida en la Capital Federal; o bien, si éste residiera en el interior de país se procede a emitir un cheque para que el adherente pueda retirarlo del CITIBANK de su localidad y, en su defecto, si residiere en otra localidad del interior del país que no cuente con sucursal, se le envía el valor por correo privado al domicilio que hubiere denunciado en la Solicitud de Adhesión.

Afirma que la emisión del cheque se efectuaría en el plazo de 10 días a contar desde la fecha de recepción de la carta recibida por el accionante y en el caso concreto de autos, se procedió a realizar el balance del grupo y liquidar cada plan de ahorro que lo integraba y luego le envió al actor una carta en la que se le comunicaba que el Plan había finalizado y que existían fondos a reintegrársele, de acuerdo a las disponibilidades financieras del grupo a dicho momento, acompañándose a dicha misiva la liquidación.

Sostiene que se emitió un cheque no a la orden, N° 000000143670 a favor del Sr. Rivera Cortes por el importe de \$ 252.980,73 y fue remitido al Banco Citi de la ciudad de Mar del Plata, a los fines de que sea retirado y

cobrado por el actor.

Asegura que procedió de conformidad a lo estipulado en el contrato y puso a disposición desde un principio el reintegro de haberes netos del plan objeto de la presente demanda, sin perjuicio de esto, por razones desconocidas y ajenas a ella, el mismo no pudo ser cobrado por el actor.

Explica que como el cheque no fue cobrado por el actor, volvió a poner a disposición del sr. Rivera el pago de las sumas correspondientes conforme puede verificarse ingresando al sitio web oficial en [www.autoahorro.com.ar/Seccion/InteresGeneral](http://www.autoahorro.com.ar/Seccion/InteresGeneral) (seleccionando la opción “reintegro de haberes por transferencia”), pudiendo el actor gestionar el reintegro de los fondos.

Afirma que cumplió con lo previsto en el contrato, habiendo finalizado el grupo y poniendo a disposición del actor los haberes correspondientes.

Ofrece depositar la suma correspondiente a los haberes netos actualizados del plan Grupo 0691 Orden 081 en la cuenta judicial de las presentes actuaciones.

En cuanto a los daños reclamados por el actor y referido al reintegro del haber neto, reitera que el solo tiene derecho a obtener el reintegro de los haberes netos al momento de finalizar el plan, en los términos contractuales, por lo que mal podrían proceder los intereses más allá de la fecha de pago, dado que cumplió en tiempo y forma su obligación de pago, poniendo a disposición del actor el instrumento de pago en su domicilio.

Respecto del daño moral, afirma que no incumplió obligación alguna y además como surge de la propia demanda instaurada, el actor se limitó a mencionar el rubro reclamado, sin contribuir con elementos probatorios para acreditar su reclamo.

Solicita se rechace el daño punitivo, argumentado que no existe conducta reprochable que justifique la aplicación del mismo, ya que no existe incumplimiento alguno de su parte, pues ha procedido de conformidad a lo estipulado en el contrato de adhesión, siendo que puso a disposición del actor el reintegro de los haberes netos (calculados de la manera que lo establece el contrato).

Ofrece prueba, efectúa reserva del caso federal y peticiona.

El 14/09/2021 se fija audiencia preliminar, la que es celebrada el 15/10/2021, donde se fija el término probatorio y los hechos sujetos a prueba. Asimismo, en uso de las facultades establecidas en el inc. 1 del art. 361 del CPCyC, se le requiere al letrado apoderado de Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, aclare o explique por qué razón el cheque, que manifiesta en su contestación haber emitido a favor del actor, fue remitido a al banco Citi sucursal Mar del Plata, si el domicilio del actor es en Cervantes Río negro, no pudiendo efectuar aclaración por no tener conocimiento sobre ello, como así también se le consultó respecto de la Carta documento que dice haber enviado, comunicando la finalización del plan y los fondos a favor del actor, a lo que respondió que no le fue remitida por su mandante.+

Se produjo la siguiente prueba: a) Documental: de la actora, acompañada digitalmente en la presentación 8789 del SEON, del 01/02/2021; b) Documental en poder de Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados: presentación del SEON n° 338927 del 29/10/2021; c) Informativa: Humberto Canale S.A., documento digital del SEON del 11/11/2021; Correo Oficial de la República Argentina, dos documentos digitales del SEON del 15/11/2021; Citibank, documento digital del SEON del 30/11/2021; Inspección General de Justicia [RO-45045-C-0000-I0002](#) y [RO-45045-C-0000-I0003](#); d) Pericial en extraña jurisdicción: [RO-45045-](#)

C-0000-E0021.

En fecha 06/12/2021 (SEON n° 387707) Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, solicita la apertura de la cuenta judicial, siendo ordenado mediante decreto del 15/12/2021.

Mediante presentación [RO-45045-C-0000-E0014](#) Volkswagen peticiona se oficie al Banco Patagonia a los fines informe el origen de los fondos, existentes en la cuenta judicial, lo cual fue cumplido por el Banco Patagonia, mediante presentación [RO-45045-C-0000-E0017](#).

De dicho informe surge que la cuenta judicial n° 126734301, recibió una transferencia de \$ 661.341,30 de Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados.

Por providencia [RO-45045-C-0000-I0014](#) se solicita a la parte demandada (Volkswagen) se expida sobre el origen de los fondos existentes en la cuenta de autos, quien solamente expresó "*Que, atento las sumas existentes en cuenta judicial; y consintiendo lo expresado por la apoderada del actor; vengo por el presente a solicitar que con dichas sumas, se constituya plazo fijo judicial a 30 días, renovable automáticamente, a los fines de evitar el envilecimiento de la moneda*" ([RO-45045-C-0000-E0019](#)).

El 19/09/2023 se ordenó oficiar al Banco Patagonia a fin de que proceda

[RO-45045-C-0000-I0015](#) General Roca, 19 de septiembre de 2023.-  
Atento lo peticionado, ofíciase al Banco Patagonia S.A. a fin de que a depositar a plazo fijo por el término de TREINTA (30) días, a la tasa de interés más alta que posea la entidad bancaria para su cartera de clientes en pesos, renovable automáticamente, a la orden del Tribunal y como pertenecientes a estos autos, las sumas obrantes en la cuenta judicial N°

126734301, constando la constitución del plazo fijo mediante informe agregado en el movimiento [RO-45045-C-0000-E0026](#).

El 03/10/2023 se clausura el término probatorio, poniéndose para alegar el 01/11/2023, habiéndolo presentado la parte actora [RO-45045-C-0000-E0029](#) y la parte demandada Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados [RO-45045-C-0000-E0030](#).

El 15/12/2023 pasan autos para sentencia.

**CONSIDERANDO: I)** Inicia la actora la presente demanda en el marco del sistema protectorio del consumidor, reclamando determinados daños que atribuye a las demandadas, derivados de una relación contractual referida a un plan de ahorro para la adquisición de un vehículo 0 km.

Por como ha quedado trabada la litis, la documental acompañada por Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados y lo informado por la Inspección General de Justicia, parto de la certeza de la existencia de la relación contractual, que se plasmó mediante la solicitud de adhesión n° 00743653, habiendo el sr. Rivera ingresado al Grupo 0691, Orden n° 018.

Asimismo, no se encuentra cuestionado que se trata de una relación de consumo, siendo aplicable entonces las bases y principios del sistema protectorio del consumidor.

**II)** Más allá de las circunstancias particulares alegadas por la parte actora, respecto a los momentos previos a perfeccionar la contratación y mientras se desarrolló la misma, la cuales serán analizadas oportunamente, también se encuentra reconocido por las partes que el grupo 0691 al que pertenecía la actora se encuentra finalizado y el mismo abonó las 84 cuotas del mismo, por lo tanto debía restituírsele el haber neto, de acuerdo a las cláusulas contractuales.

En dicho contexto, no existe conflicto respecto al deber de restituir el haber neto al sr. Rivera, debiendo definirse entonces el monto del mismo.

La parte actora reclama, con fundamento en las cláusulas contractuales, el valor de las 84 cuotas abonadas, tomando como base el valor de la última cuota abonada en el grupo, que sostiene fue de \$ 3.606,97, resultando un monto de \$ 312.235,48, al que

deberán aplicarse un interés consistente en la Tasa Activa que fija el Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales desde la finalización del grupo en fecha 10/07/2018 hasta el momento del efectivo cumplimiento de dicho reintegro.

Iruña S.A. rechazó el monto pretendido por la actora y argumentó que de acuerdo a las Condiciones Generales, solo debe computarse la cuota pura y no los restante ítems, de los recibos emitidos por la Sociedad Administradora.

Por último, Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, manifestó que finalizado el grupo, procedió a realizar el balance, liquidar cada plan de ahorro que integraba el actor y luego le envió una carta en la que se le comunicaba que el Plan había finalizado y que existían fondos a reintegrársele, de acuerdo a las disponibilidades financieras del grupo a dicho momento, acompañándose a dicha misiva la liquidación, emitiéndose un cheque "no a la orden" n° 000000143670 a favor del Sr. Rivera Cortes por el importe de \$252.980,73, que fue remitido al Banco Citi de la ciudad de Mar del Plata, a los fines de que sea retirado y cobrado por el actor.

Asegura que procedió de acuerdo a lo estipulado en el contrato, poniendo a disposición desde un principio el reintegro de haberes netos del plan, pero por razones desconocidas y ajenas a su actuar, el mismo no pudo ser cobrado por el actor.

Sostuvo que al advertir que el cheque no fue cobrado por el actor, volvió a poner a disposición del Sr. Rivera el pago de las sumas correspondientes conforme puede verificarse ingresando al sitio web oficial en [www.autoahorro.com.ar/Seccion/InteresGeneral](http://www.autoahorro.com.ar/Seccion/InteresGeneral) (seleccionando la opción "reintegro de haberes por transferencia"), pudiendo el actor gestionar su reintegro mediante transferencia bancaria.

Al respecto, al desarrollarse la audiencia preliminar, se solicitó a Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, como oferente de la prueba reconocimiento judicial, ingrese al link: <https://www.autoahorro.com.ar/Seccion/InteresGeneral> y comparta pantalla a los fines de constatar lo peticionado por su parte, obteniendo como resultado de ello y habiendo ingresado a la página, que no puede acceder a la información que debía constatar.

Por último, manifiesta Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, que sin reconocer hechos ni derechos y al solo efecto conciliatorio, ofrece depositar la suma

correspondiente a los haberes netos actualizados del plan Grupo 0691 Orden 081 en la cuenta judicial de las presentes actuaciones.

De acuerdo a las condiciones generales, dentro de los 30 días de finalizado el grupo se procederá a determinar los haberes conforme el art. 13 de las condiciones generales; a la devolución de los haberes así determinados, en forma trimestral y de acuerdo a las disposiciones financieras del grupo, abonándose en primer lugar las cuotas o pares de cuota financiadas por terceros no adherentes al valor de su puesta a disposición, el que resulte mayor; luego se deben cubrir las pérdidas que se originan en el grupo por causas no imputables a la sociedad administradora; y por último se pagará el haber neto de los adherentes con el descuento que corresponda si son renunciantes o rescindidos (art. 16 punto II).

*Continúa el artículo "Si los fondos no alcanzaren a cubrir la totalidad de los haberes, el pago se hará en forma proporcional a sus respectivos créditos. En tal caso los saldos pendientes de reintegro a los Adherentes, serán puestos a disposición en forma trimestral, en la medida que el fluir de los fondos lo permita".*

*"La puesta a disposición de los haberes netos, existentes en el fondo, se llevará a cabo dentro de los 30 (treinta) días de haber finalizado el plazo de vigencia del plan o de haberse decidido la liquidación del Grupo en un todo de acuerdo con las disposiciones vigentes. Si transcurrido dicho plazo la Sociedad Administradora no hubiera puesto los fondos del haber neto a disposición del adherente, la misma adicionará a esos fondos intereses no capitalizables mensualmente, calculados a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales. El cálculo de esos intereses se aplicará entre la fecha que hubiera correspondido la disposición de los fondos y la fecha en que la que ello se produjera".*

*"Liquidado el pasivo, todo el saldo que exista en el fondo de adjudicaciones será distribuido a prorrata exclusivamente entre los Adherentes cuyos contrato no se hubieran extinguido por renuncia o resolución, y que hayan cancelado la totalidad de sus obligaciones no habiendo saldo de deuda pendiente con la Sociedad Administradora. La puesta a disposición de los excedentes del Grupo, será comunicado mediante una publicación trimestral en un periódico de mayor circulación, según lo previsto en la legislación y reglamentaciones vigentes".*

De acuerdo a la propia solicitud de adhesión, la sociedad administradora deberá

comunicar mensualmente a sus solicitantes y adherentes, cuando existan fondos a su disposición para su reintegro mediante notificación fehaciente (art. 17), disponiéndose en el art. 21 que se considera comunicación fehaciente la efectuada por carta documento, telegrama colacionado, telegrama con copia certificada y con aviso de entrega, notificación por escribano público y carta con seguimiento electrónico, acompañado por copia del correo informando el contenido y su notificación.

Analizando la documentación acompañada por Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados y la pericial contable realizada en extraña jurisdicción, no consta que Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados haya puesto a disposición del actor el haber que existía a su favor, de la forma establecida en la solicitud de adhesión.

Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados argumentó que la administradora debe poner los haberes netos a disposición del adherente, siendo práctica habitual en los planes de ahorro, publicar en los diarios de mayor circulación los planes que han finalizado, informando que se procederá a su liquidación.

Sin embargo no acompaña constancia de haber realizado la mencionada publicación; ni siquiera menciona en cual diario de mayor circulación lo hizo, ni en que fecha, ni cual era la información que contenía. Sin perjuicio de ello, el contrato predispuerto por la misma administradora, prevé de manera clara la necesidad de notificar fehacientemente al adherente sobre la existencia de un haber a su favor, indicando incluso los medios que se consideran como comunicación fehaciente, por lo que si la publicación es habitual o no, la misma no es suficiente para el cumplimiento de las cláusulas contractuales.

También argumenta Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, que posteriormente procede a realizar los balances de cada grupo y a medida que los ahorristas se van presentando a cobrar sus haberes netos, los mismos se ponen a su disposición, circunstancia que en el caso de autos no ha acreditado haber efectuado.

Por otro lado, alega Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, que el actor remitió una carta documento a la administradora, solicitando el reintegro de las cuotas abonadas, enviada en 05 de octubre de 2018, que el domicilio al que fue dirigida, no se trataba del domicilio legal de administradora y, textualmente manifestó que *"En tal sentido corresponde referir que el contrato de ahorro previo prevé expresa y claramente los datos de mi representada, que obviamente corresponde tener en cuenta*

*a la hora de cursar una notificación fehaciente: Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados Domicilio comercial: Delcasse y Avda. Henry Ford, General Pacheco Provincia de Buenos Aires. Domicilio legal: Maipú 267, Piso 11° Ciudad de Buenos Aires".*

Si bien es cierto que el artículo 22 del contrato informa el domicilio legal de la administradora en Maipú 267 piso 11 CABA, la circunstancia de no haber recepcionado dicha intimación no implica que no tuviera que cumplir con su obligación de liquidar el grupo y poner a disposición del adherente de su haber neto, comunicándolo por los medios regulado en los artículos 17 y 21.

Sin perjuicio de ello, puede observarse que la carta documento (CD967829139), adjuntada por la actora en la demanda y confirmada en su autenticidad por el Correo Oficial de la República Argentina, tenía como destinatario a la administradora y fue dirigida al domicilio Avenida de las Industrias 3101, General Pacheco, provincia de Buenos Aires, domicilio que surge de las cupones de pago emitidos por la administradora (ver cupones correspondientes a las cuotas 80, 81, 82, 83 y 84).

Reitero, ello no exime a la administradora de comunicar fehacientemente la existencia de haber neto del actor de acuerdo a las cláusulas contractuales y ponerlo a su disposición, lo cual no acreditó haber realizado.

Por último, respecto al cheque que dice haber emitido a nombre del actor y remitido al Citibank y/o remitido por correo (en caso de no existir sucursal de dicha entidad en el lugar de residencia del adherente), afirmó que el mismo se emitió dentro de los diez días de la fecha de recepción de la carta por el accionante, lo cual como ya se analizó, no fue acreditado.

Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados sostuvo que emitió un cheque no a la orden, n° 000000143670 a favor del Sr. Rivera cortes por el importe de \$252.980,73 y fue *"remitido al Banco Citi de la ciudad de Mar del Plata, a los fines de que sea retirado y cobrado por el actor"* y continúa relatando que *"por razones desconocidas y ajenas a mi representada, el mismo no pudo ser cobrado por el actor"*.

En primer lugar, debió la administradora haber comunicado fehacientemente la al actor la existencia de el haber neto a su favor, con una detallada liquidación y luego haberle hecho saber las formas en que podía haber accedido a su haber. Claramente la

remisión de un cheque a una sucursal de un banco ubicado en una ciudad muy distante de la localidad de residencia del actor, y sin ponerlo en conocimiento de ello, no resulta un cumplimiento por parte de la administradora de las cláusulas contractuales.

En el informe remitido por Citibank N.A. surge que la administradora emitió dos cheques a la orden del sr. Rivera, los cuales habrían sido enviados por correo al domicilio "*Correo de Cervantes*", por lo tanto no fueron remitidos al domicilio denunciado en el contrato por el actor (Chacra 305 de Cervantes). Ello puede explicar porque el actor no pudo cobrar sus haberes, no siendo una conducta que se pueda reprochar al sr. Rivera.

Argumentó la administradora que luego volvió a poner a disposición del actor el pago de las sumas correspondientes "*conforme puede verificarse ingresando al website oficial en [www.autoahorro.com.ar/Seccion/InteresGeneral](http://www.autoahorro.com.ar/Seccion/InteresGeneral) (seleccionando la opción "reintegro de haberes por transferencia"). De tal forma, le era posible gestionar el reintegro de los fondos con la simple carga de sus datos personales y bancarios". Nuevamente no existe constancia que se haya puesto en conocimiento del actor dicha forma de acceder a su haber neto y en definitivo, como ya se analizó, correspondía a la administradora hacerlo.*

Por otro lado, el perito también informó que al momento en que realizó la pericial "*No se exhibieron constancias que permitan acreditar la puesta a disposición de los fondos liquidados, ni la emisión de cheque en tal sentido*".

Cabe aclarar que la administradora en ningún momento ha otorgado la información necesaria para poder conocer el haber neto del actor, limitándose a indicar sumas que dice estuvieron a disposición del mismo.

**III)** Es por ello que corresponde hacer lugar al reintegro solicitado por la actora, en los términos contractuales.

La parte actora solicitó que, en virtud de las cláusulas del contrato de Plan de Ahorro suscripto, se proceda a reintegrarme el valor de las 84 cuotas abonadas, que resulta de multiplicar el número de cuotas abonadas por el valor de la última cuota abonada en el Grupo aplicándose un interés consistente en la tasa Activa que fija el Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales desde la finalización del grupo en fecha 10/07/2018 hasta el momento del efectivo cumplimiento de dicho

reintegro.

Afirma que la última cuota abonada en el grupo fue de \$ 3.606,97, liquidando el total del haber en \$ 312.235,48.

Iruña S.A. impugna el valor computado de la última cuota abonada, afirmando que conforme las condiciones generales solo debe computarse la cuota pura y no los restantes ítems de los cupones de pago.

Por su lado, Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados sostuvo el haber neto no comprende el monto total de las cuotas abonadas por el suscriptor, sino que resulta de un cálculo en el cual, al total bruto de las cuotas abonadas, deben aplicarse una serie de deducciones, basándose en el art. 13 de las condiciones generales.

Argumentó que el haber neto correspondiente al actor, surge a partir de obtener el valor de la alícuota, cuyo monto se obtiene tomando valor del automotor objeto del plan (valor que éste tenga al momento de finalización del plan), dividido por 84 y luego multiplicado por la cantidad de cuotas pagas, aclarando que cuando finaliza un plan de ahorro el adherente tiene derecho únicamente a obtener el reintegro de los haberes netos con las penalidades correspondientes.

Por último afirma que la suma en concepto de haberes netos que le correspondía percibir al Sr. Rivera Cortes y/o que le corresponde a cualquier adherente, surge de una liquidación que practica conforme al contrato de ahorro y anexos y la resolución 8/15 de IGJ con las penalidades correspondientes.

El art. 13 de las condiciones generales establece la forma de calcular el haber del adherente que debe restituirse al finalizar el grupo.

Dicho artículo distingue dos supuestos, según que los haberes se liquiden antes de la fecha de finalización del plan o se liquiden dentro de los 30 días de finalizado el grupo.

En el primer supuesto, el haber del suscriptor será el que resulte de multiplicar el número de cuotas abonadas por el monto de la cuota pura vigente en el grupo al que pertenecen al momento de efectuarse el reintegro. En el caso del segundo caso, el haber del suscriptor será el que resulte de multiplicar el número de cuotas abonadas por el valor de la última cuota abonada por el grupo.

En el mismo documento de las condiciones generales se define a la alícuota como *"el importe resultante de dividir el Valor Móvil por la cantidad de meses del plan que corresponda, y constituye la cuota pura de ahorro o de amortización"*.

Si bien pareciera que el artículo 13 realiza un distinción entre ambos supuestos, hablando en el primero de los casos de cuota pura y en el segundo de cuota, lo cierto es que el art. 3 de las condiciones generales, luego de explicar los planes ofrecidos, establece que *"Todos los pagos identificados como cargos o derechos mencionados en estas Condiciones Generales, son adquiridos definitivamente por la Sociedad Administradora y bajo ninguna circunstancia serán devueltos, salvo lo especificado en el Artículo 2, Punto V"*.

Teniendo en cuenta entonces que el caso de autos se trata de un reintegro del haber producido después de finalizado el grupo, de acuerdo a lo peticionado por el actor, el mismo deberá ser calculado teniendo en cuenta el valor de la última cuota abonada por el grupo, multiplicándose por 84, número de cuotas abonadas por el actor, debiendo tomarse únicamente el valor de la alícuota de ahorro o amortización.

Cabe aclarar que no corresponde aplicar ningún descuento por penalidad dado que, tal como surge de las condiciones generales, las mismas se aplican en caso de rescisión o resolución del contrato (art. 14).

De acuerdo a la pericial contable realizada en extraña jurisdicción, la alícuota número 84 correspondiente al plan que integraba el actor, ascendía a \$ 3104,83, informando el valor móvil vigente al 16/07/2018 (finalización del grupo) de \$ 372.579.

Asimismo, el cupón de pago de correspondiente a la cuota 84 acompañado por el actor, indica que la alícuota asciende a la suma de \$ 3.104,83, informando el valor móvil de \$ 372.579.

Cabe aclarar, tal como informa el perito, el plan contratado por el actor era el denominado 70/30, lo que significa que lo que se financiaba era el 70% del valor del bien. Ello también se encuentra indicado en la solicitud de adhesión n° 743653 firmada por el actor, así como en los cupones de pago adjuntados por el actor (ver cuotas 80 a 84) y también surge del documento acompañado por el actor con las anotaciones que le habría efectuado el vendedor del plan.

Por lo tanto, teniendo en cuenta el informe pericial y el cupón de pago adjuntado

por la actora, corresponde reconocer como haber neto del actor la suma de \$ 260.805,72, al que deberán sumarse los intereses establecidos en el art. 13 A.3, esto es la tasa activa que fija el Banco de la Nación Argentina, no capitalizables mensualmente, que se aplicaran desde 08/2018 (el plan finalizó el 07/2018) hasta la fecha de cumplimiento del reintegro.

IV) Por otro lado, resalto que si bien consta en autos la realización de una transferencia por parte de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados por \$ 661.341,30 de fecha 21/04/2022, dicha suma no ha sido dada en pago ni imputada por la demandada Volkswagen S.A.

Incluso al ser requerida la demandada para que se expida sobre dichos fondos, se limitó a acompañar el pedido realizado por la actora, quien solicitó que las sumas existentes en la cuenta judicial, sean colocadas en plazo fijo, a los fines de evitar su desvalorización.

La parte demandada (Volkswagen S.A.) en todo momento del presente proceso ha alegado que ha cumplido con sus obligaciones contractuales y que ha puesto a disposición el haber neto del actor, sin embargo, como ya he analizado, de acuerdo a la prueba producida, ello no sucedió.

La única explicación efectuada por la demanda en su alegato fue que *"esta parte depositó los haberes netos actualizados a tasa activa en la cuenta judicial del presente proceso, para que los mismos fueran cobrados por la actora"*, sin haber ni siquiera presentado en autos liquidación alguna.

V) También haré ciertas consideraciones respecto a los argumentos vertidos por la actora en su escrito de demanda, que refieren a circunstancias contractuales y precontractuales.

Alegó que se emitió publicidad engañosa que indujo a error al consumidor, la que de haber sido informada nunca hubiera sido aceptado por el Sr. Rivera Cortes, la cual consistió en que los importes de las cuotas mensuales y de los gastos de retiro, no fueron los exteriorizados por el asesor de ventas, así como tampoco los cupones de pago fueron remitidos a su domicilio cada mes, debiendo trasladarse de la ciudad de Cervantes a General Roca para obtenerlos.

Alegó también que tras depositar la cuota número 12, se contactó telefónicamente

con la administradora a fin de solicitar la adjudicación de la unidad, dado que el asesor de ventas al tiempo de la suscripción del Plan le había indicado que tras pagar la cuota número 12 podía solicitar la unidad, pero en ese momento le informaron que el plan sólo financiaba el 70 % del automóvil y que el restante 30 % debía saldarlo en un solo pago en caso de resultar adjudicatario.

Analizando el boceto de explicación que adjuntó el actor con su demanda, que habría sido realizado por el asesor de ventas de Iruña S.A., puede deducirse que se ha brindado cierta información, que luego el actor debió completar con la lectura de las condiciones generales y sus anexos.

Así por ejemplo, en dicho boceto se puede observar la referencia al valor móvil del bien tipo, las formas de adquirir el bien tipo (licitación, sorteo, cancelación, entrega en cuota 12), la financiación del 70 % y el 30 % de la adjudicación, etc., que luego son explicados en profundidad en los artículos de las condiciones generales y sus anexos.

Como ya referí en los puntos anteriores, en la solicitud de adhesión se indicó que se trataba de un plan 70/30.

También obra una carta del suscriptor, donde se explica la operatoria autoahorro 12-6-12, así como un documento titulado Consentimiento Informado - Operatoria 12-6-12, donde se explican características de los planes.

Obra un Anexo referido a los derechos y cargos, aceptando el actor que el derecho de Admisión y Permanencia sea facturado en su operación por la administradora, en las cuotas 2 a 51.

Argumenta el actor que estuvo 7 años abonando cuotas del plan de ahorros en tiempo y forma, y cada vez que resultó adjudicado, le resultó imposible abonar la suma para retirar la unidad, y que si hubiese conocido esa circunstancia, no hubiera contratado.

Nuevamente, de la condiciones generales y sus anexos, surgen las obligaciones que le cabían al actor como adherente al plan.

Todas estas circunstancias analizadas, así como las referidas a los incumplimientos de las demandadas, son las que tendré en cuenta la analizar los rubros indemnizatorios daño moral y daño punitivo.

**VI) Daño moral.**

Reclama la parte actora la suma de \$ 200.000 y argumenta que se le ha causado un profundo malestar que afectó su integridad psicofísica, como consecuencia de la conducta desaprensiva que ha tenido la parte demandada que le ha generado angustia, frustración, intranquilidad y sensación de estafa en mi persona.

Resalta que luego de más de dos años y medio de finalización del Grupo del Plan de Ahorros, no sólo no ha podido adquirir la unidad que resultaba objeto del mismo, sino que no le han devuelto el valor de las cuotas abonadas durante siete años, a pesar de haber solicitado el reintegro de lo pagado en forma telefónica, enviando cartas documento y concurriendo personalmente en reiteradas ocasiones a Iruña en General Roca.

Afirma que llegó a considerar perdidos los ahorros de 7 años e invoca el derecho al trato digno.

La demandada Iruña S.A. se limitó a negar la existencia del rubro, con cita de doctrina, y Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados sostuvo en su defensa que, mas allá que no incumplió con obligación alguna a su cargo, no es posible soslayar que, cuando nos encontramos frente a circunstancias que deban ser analizadas bajo la órbita de los parámetros establecidos para un contrato y, a los fines de ponderar la afección de intereses no susceptibles de apreciación pecuniaria alegados por la contraria, se deba distinguir la causa y el origen de las mismas; esto es, en el caso concreto, considerar si las mismas emanan de la convención de partes, la cual lleva implícita la eventualidad de que uno de los contratantes incumpla lo convenido, lo cual es insuficiente para generar un daño moral resarcible, debiendo el incumplimiento trascender lo que pueden ser inconvenientes o incertidumbres propias originadas en una contratación.

Asimismo, afirma que no cualquier disgusto, desagrado, contrariedad o aflicción encuadra en el concepto jurídico de agravio moral, debiendo tener cierta entidad, que tenga alguna prolongación en el tiempo, y que lesione sentimientos espirituales, aunque se origine en un dolor físico o en una lesión corporal, y en el caso de autos no ha incumplido ninguna obligación, siendo que al momento de finalizar el grupo del cual formaba parte el actor, le envió una carta de liquidación informando el importe a recibir, indicando el procedimiento para el reintegro y puso

inmediatamente a disposición del actor el reintegro de haberes netos a través del sistema habilitado para el cobro en su sitio web oficial.

Como ya he analizado, Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados no ha acreditado haber enviado la carta informando la liquidación y poniendo a disposición del actor el importe a recibir, ni haber indicado procedimiento alguno para obtener el reintegro.

Carece de relevancia la distinción efectuada por las demandadas respecto de la prueba del daño moral surgido de una relación contractual. El STJ tiene dicho que *"En primer término cabe señalar que a partir de la sanción del Código Civil y Comercial no existen diferencias en relación con la procedencia de la reparación del daño moral (consecuencias no patrimoniales o daño extrapatrimonial) en los ámbitos extracontractual y contractual. El nuevo Código en su art. 1716 establece un solo régimen de responsabilidad civil, con una regulación común, independientemente de que la fuente del deber de resarcir provenga de la violación del deber genérico de no dañar o del cumplimiento de una obligación preexistente, equiparando así la regulación de los efectos entre las otrora llamadas obligaciones extracontractuales, o cuasi delictuales, con el incumplimiento de una obligación en general y en especial las nacidas de los contratos. En tal inteligencia y partiendo de la premisa que donde la ley no distingue no debemos distinguir, podemos afirmar -a contrario de lo postulado por la recurrente- que no solo han quedado derogadas las disposiciones de los arts. 522 y 1078 del Código Civil sino también superadas las diferencias que establecían"* ("DAGA, PABLO C / CUOTAS DEL SUR S.A. S/ SUMARISIMO" - B-2RO-311-C2018 - se. n° 45 del 28/06/2021, STJS1).

Por otro lado, en la sentencia n° 54 del 16/08/2022, el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro citó: *"Además cabe recordar que este Superior Tribunal ha dicho que 'Acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno -extremos cuya determinación nos conduce a cuestiones de hecho y prueba, irrevisables en casación-, no resulta luego irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales (daño moral) por configurar una derivación del incumplimiento contractual. Máxime, teniendo en cuenta que la sentencia de Cámara al hacer lugar a la reclamación del actor y dejar sin efecto el contrato ordenándole restituir a la demandada el bien adquirido y a ésta a restituirle en el plazo de diez días el importe abonado más los intereses, se está expidiendo en definitiva sobre el incumplimiento*

*contractual de un proveedor profesional que, resulta razonable considerar, configura una lógica inferencia (cf. art. 1744 CCyC) que habilita el reconocimiento de las consecuencias no patrimoniales que se indemnizan mediante la ponderación de las satisfacciones sustitutivas y compensatorias.´ (STJRNSI - Se. 45/21 Daga)" ("CALBUCOY BUSTOS, JOSE FRANCISCO C/ EDERSA S.A. S/ SUMARISIMO" - RO-71750-C-0000 - SECRETARÍA CIVIL STJ N°1).*

Considero que ha existido una falta al deber de información y de trato digno por parte de las demandadas hacia la actora, dado que han existido incumplimientos contractuales, constatados al momento en que no se ha acreditado la puesta a disposición de los fondos por parte de las demandadas, que aún hoy persiste, pues si bien Volkswagen S.A. ha hecho un depósito de fondos en la cuenta de autos, no los ha dado en pago, ni imputado, omitiendo presentar cualquier tipo de liquidación, que incluso se encuentra regulado en el contrato que invocan.

El daño moral constituye una modificación disvaliosa del espíritu, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquel que se hallaba antes del hecho, cuya prueba puede producirse por presunciones hominis, extraídas de indicios, y en el caso de autos, ante los incumplimientos de las demandadas antes mencionados, que llevaron a la actora a tramitar el presente reclamo, puedo presumir de la existencia del agravio moral.

Corresponde destacar, liminarmente, que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. (conf. CNCom., Sala B, in re: "Katsikaris A. c. La Inmobiliaria Cía. de Seguros s. ordinario", del 12.08.86). No se reduce al pretium doloris, pues involucra todo daño a intereses jurídicos extrapatrimoniales (conf. CNCom., Sala B, in re: "Galán, Teresa c. Transportes Automotores Riachuelo S.A. s. sumario", del 16.03.99). Se trata de una lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado "modificaciones disvaliosas del espíritu" (v. Pizzarro Daniel, "Reflexiones en torno al daño moral y su reparación", JA del 17.09.86, especialmente pág. 6 y doctrina allí citada).

A fin de dar concreción plena a este principio de la reparación integral - o justa -, la teoría del derecho de daños ha evolucionado desde la idea tradicional de indemnizar el dolor o sufrimiento de los damnificados, hasta alcanzar concepto de mucha mayor abarcación, tales como el de "daño a la persona" o "daño al proyecto de vida", procurando así dar respuesta indemnizatoria a toda "alteración del bienestar psicofísico", que se integra con la capacidad para proyectar, para relacionarse, para gozar de las aptitudes o virtualidades del ser humano, entre las cuales se encuentra una mente sana, una armonía estética, etc. (Mosset Iturraspe, Jorge, Daño moral. Noción. Crítica a la denominación. Daño Extrapatrimonial. Daño a la persona.; Fernández Sessarego, Carlos, Daño moral y daño al proyecto de vida; ambos en Revista de Derecho de Daños, T.6, Daño Moral, págs. 7 y 25).

Cabe citar a continuación la siguiente jurisprudencia que comparto: *"Con respecto al daño moral debo decir que la indemnización por daño moral no se reduce al precio del dolor o a la pérdida de afecciones, sino que se apunta a toda modificación disvaliosa del espíritu, sea en la capacidad de sentir, de querer, y de entender. A partir del carácter resarcitorio de tal rubro, éste desempeña la función de satisfacer perjuicios que no sean mensurables con exactitud, teniendo en cuenta las condiciones personales de la víctima y la gravedad objetiva del perjuicio, como así también el resto de las circunstancias del caso"*. (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala E, 1197/02/27, ?Giménez, Pablo M. y otros c/ Schuartz, Eduardo?, L. L., 1997-C, 262 ? DJ, 1997-2-656).

*"El principio de individualización del daño requiere que la valoración de la indemnización del daño moral compute atentamente todas las circunstancias del caso, tanto las de naturaleza objetiva -la índole del hecho lesivo y de sus repercusiones-, como las personales o subjetivas de*

*la propia víctima.*" (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala H, 2000/03/07, ?De Agostino, Nélide I y otros c/ Transportes 9 de Julio?, L. L., 2000-D, 882- DJ, 2001-2-72).

*"La fijación de sumas indemnizatorias en concepto de daño moral no está sujeta a reglas fijas: su reconocimiento y cuantía depende del arbitrio judicial para lo cual basta la certeza de que ha existido, sin que sea necesaria otra precisión. (art. 90 inc. 7° del CPC). Sobre esta cuestión, se ha advertido que: en la fijación del monto por resarcimiento del daño moral debe actuarse con suma prudencia, toda vez que son obvias las dificultades que existen para mensurar en dinero un detrimento de naturaleza no patrimonial, razón por la cual ha de tratarse de una suma que atienda apropiadamente a la magnitud del menoscabo espiritual y procure mitigar el dolor causado por la conducta antijurídica".* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, sala III, 1984/11/21, "Díaz de Paratian, Inocencia y otros c/ Empresa Ferrocarriles Argentinos", L. L., 1985-A, 408 ? DJ, 1985-1-799).

*"El daño a la persona, en lo que hace a su aspecto moral, tiene alcances mucho más profundos y amplios que un sentimiento, un dolor o sufrimiento; significa el agravio o lesión a un derecho a un bien o un interés de la persona en cuanto a tal, comprendiéndose dentro de él hasta la frustración del proyecto existencial de la persona humana".* (Segunda Cámara de Apelaciones en lo Civil, Expte 36941 CHAVES PAULA BEATRIZ C/ DIAZ PALMERO SERGIO HERNAN OTROS P/ DAÑOS Y PERJUICIOS. Fecha: 03/09/2013).

Que desde el punto de vista de la mensuración económica del daño moral, en concreto, y habida cuenta de las dificultades insolubles que implica traducir el sufrimiento a una suma de dinero ("pretium doloris"), se ha dicho también que el árido tránsito desde la extrapatrimonialidad del

daño a la patrimonialidad de la indemnización debe efectuarse a través del precio del consuelo ("pretium consolationis") o de los placeres compensatorios.

Es decir, otorgando a los damnificados un importe indemnizatorio que les permita procurarse bienes - materiales e inmateriales - cuyo goce permita a su vez considerar que sus penurias han sido razonablemente resarcidas o mitigadas (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, Diez reglas sobre cuantificación del daño moral, L.L. 1994-A, 728; Zavala de Gonzalez, Matilde, op. cit., L.L. 1998-E, 1063; Iribarne, Héctor Pedro, La cuantificación del daño moral, en Revista de Derecho de Daños, T.6, Daño Moral, pág. 185).

Es por todo ello que estimo que rubro debe prosperar determinado el monto de Daño Moral en la suma de **\$ 500.000 (PESOS QUINIENTOS MIL)**.

A dicho importe se deberá aplicar el intereses del 8% anual desde la interposición de la presente demanda (01/08/2018) hasta la fecha de la presente sentencia, y partir de la sentencia, -en caso de no cumplirse con el pago- la suma resultante con la aplicación del 8% anual, llevará intereses hasta su efectivo pago conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia en: "Fleitas" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

#### **VII) Daño punitivo.**

Solicita la parte actora la suma de \$ 500.000 en concepto de daño punitivo, argumentando que ha quedado demostrado que la demandada ha actuado con grave desaprensión y desinterés por los derechos e intereses ajenos, actuando con notoria desatención a los reclamos efectuados por el actor, conducta que tuvo oportunidad de modificar al realizarse la

mediación, adunando a ello el incumplimiento del art. 8 bis de la LDC, al colocar al actor en un “derrotero de reclamos”, como asimismo la circunstancia de retener a sabiendas dinero ajeno, abusando de su posición contractual.

Afirma que dicha forma de actuar es habitual en las demandadas, con el fin de lucrar desmedidamente con sus clientes.

Iruña S.A. niega la procedencia del rubro, efectuando citas jurisprudenciales, mientras que Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados sostiene que el actor ha argumentado que las codemandadas han abusado de su posición contractual, actuando en forma desaprensiva respecto al interés de los consumidores, sin embargo no existe conducta reprochable de su parte que justifique la aplicación del daño punitivo, efectuando consideraciones teóricas respecto al rubro, concluyendo que para la procedencia del mismo, resulta indispensable que medie algún incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales para con el consumidor.

Como ya analice en los considerando, se han acreditado incumplimientos por parte de las demandadas, respecto a sus obligaciones contractuales y legales, incumpliendo los deberes de información y trato digno, poniendo al actor en la posición de tener que iniciar el presente reclamo judicial.

Existiendo entonces una relación de consumo entre el actor y las demandadas, corresponde analizar si ésta última es pasible de la sanción civil regulada por el art. 52 bis de la LDC.

Dispone el art. 52 bis de la LDC: *"Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras*

*indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley".*

Debo tener en cuenta las precisiones dadas por el STJ en los autos "COFRE NICOLAS SEBASTIAN C/ FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A. S/ SUMARÍSIMO CASACIÓN, expte. B-4CI-204-C2015 (se. n° 9 del 04/03/2021), en donde se dijo como doctrina legal obligatoria que *"En síntesis, se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares...Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva....La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones 'legales o contractuales con el consumidor' mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otro s/Sumarísimo" del 03.03.2020)".*

Y en tal sentido, se encuentra acreditado en autos que la demandada, ignoró los reclamos del actor, omitió brindar información que surge de las condiciones generales, las que son predisuestas por las demandadas, dando a la actora un trato indigno, denotando ello una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor.

Que a los efectos de analizar la procedencia de este rubro, cabe tener presente

también que los daños punitivos han merecido distintas definiciones, pero que la mayoría de ellas incluyen los siguientes elementos: 1. Suma de dinero otorgada a favor del damnificado por sobre el daño efectivamente sufrido; 2. Se los aplica con la finalidad de castigar al incumplidor y para disuadir al sancionado de continuar con esa conducta o conductas similares y 3. Son aplicados con la finalidad de prevención general; es decir, para disuadir a otros proveedores que practiquen conductas análogas a la sancionada.

Si bien la ley no prevé que deba alegarse ni demostrarse un enriquecimiento de la demandada, la doctrina mayoritaria entiende que tampoco basta el mero incumplimiento, siendo requisito que se configure una conducta grave, la presencia de dolo directo o eventual o una grosera negligencia, como en el caso de autos.

Es por ello considero que se encuentran cumplidos los requisitos establecidos por el art. 52 bis LDC, traduciéndose en un incumplimiento contractual y legal de las demandadas, entendiéndose prudente imponer a favor del actor la suma de **\$ 1.000.000 (PESOS UN MILLON)**. En caso de incumplir el pago dentro del plazo que se otorga en esta sentencia, a dicho importe deberá aplicarse intereses hasta su efectivo pago y según los lineamientos establecidos por nuestro Superior Tribunal de Justicia en los autos "FLEITAS" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

Se deja constancia que no se estima en canastas básicas por ser un reclamo anterior a la modificación de la ley de Defensa de Consumidor.

**VIII)** Habida cuenta de que el importe concedido en el rubro daño moral excede la suma reclamada, debe señalarse que ello encuentra debido fundamento en que han transcurrido aproximadamente 5 años desde la finalización del grupo de ahorro al que pertenecía el actor y un poco más de 3 años desde la promoción de la demanda judicial, aunado a la conocida evolución de precios, salarios y jurisprudencia; y a la circunstancia de que también se solicita indemnización de los perjuicios sufridos que constituyen una deuda de valor (conf. Llambías-Alterini, Código Civil Anotado, T.II-A, pág. 341), todo lo cual autoriza - a mi juicio - una adecuación del quantum indemnizatorio. Ello así, como forma de efectuar una determinación actual del contenido pecuniario de la obligación resarcitoria, y a los fines consecuentes de dar debida concreción al principio de la reparación integral (conf. arts. 1.068 y 1.069).

A lo que cabría agregar lo textualmente solicitado en la demanda: "...o lo que en

*mas o en menos el prudente criterio de V.S. estime.*", que permite obviar todo reproche de incongruencia en la fijación de los importes de reparación.

**IX)** Las costas de este proceso deberán ser soportadas por las codemandadas vencidas y por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.) y por el beneficio de gratuidad que le asiste a los procesos que tramitan bajo la normativa de defensa del consumidor.

**X)** Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, por la Ley Nacional N° 24.240 y 26.631 arts. 1, 2, 3, 4, 7, 8, 8 bis, 47, 49, 52 bis, 53, 56 y cons.; título III del Código Civil y Comercial de la Nación, Constitución Nacional y Provincial, y artículos pertinentes del CPCCRN,

**SENTENCIO:**

**1)** Haciendo lugar a la demanda promovida por Rolando del Tránsito Rivera Cortés contra Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados e Iruña S.A., condenando a éstas últimas a abonar a la primera dentro del plazo de DIEZ días la suma de **\$ 1.760.805,72 (PESOS UN MILLÓN SETECIENTOS SESENTA MIL OCHOCIENTOS CINCO CON 72/100)** en concepto de restitución del haber neto, daño moral y punitivo, con más sus intereses determinados en cada uno de los rubros.

**2)** Las costas se imponen a las codemandadas en virtud de la naturaleza del trámite y en su calidad de vencida.

**3)** Que a los efectos de realizar una regulación de honorarios íntegra que incluya los honorarios complementarios (art. 19 L.A. - ver Bonacchi R. y Otro c/ Embotelladora Comahue S.A. y Otra s/Ejec. Hon. \\\\"con cita de fallo S.T.J. in re \\\\"Paparatto A, c/López G.y Otros\\\", publicado en J.C. de Cámara, T. 13, págs. 23/24), determino los honorarios en los siguientes porcentajes de la planilla que se practique con los correspondientes intereses que surgen de los considerandos: a los letrados patrocinantes de la parte actora dres. Micaela Gustin, Leticia Franco y Jonathan O'Rourke, regulo un % ; al dr. Iván Weihmüller (patrocinante y apoderado de Iruña S.A.), regulo un % , más el 40% por el apoderamiento; y a los dres. Santiago Parrou, Ezequiel Hernán Zuain y Hernán Ariel Zuain (apoderados de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados) regulo un % .

Se deja constancia que se ha tenido en cuenta al regular, las pautas

establecidas en el art. 6 de la ley de aranceles (naturaleza de la causa, complejidad, resultado, calidad eficacia, extensión del trabajo, celeridad y trascendencia a tarea efectivamente efectuada, la extensión, calidad profesional.

5) Regístrese. Se hace saber que de conformidad a la Acordada 36/2022-STJ, Anexo I. art. 9.a) "*...todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema "PUMA", o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación*".

VERÓNICA I. HERNANDEZ

JUEZ