

En General Roca, Provincia de Río Negro, a los 24 días del mes de abril del año 2026, reunida en Acuerdo la judicatura integrante de la SALA II de la CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, FAMILIA, DE MINERÍA Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA de la Segunda Circunscripción Judicial, después de haberse impuesto individualmente de esta causa caratulada "**MAÑONE, MIRTHA ANGELICA C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO ((LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR))**", (VR-67233-C-0000) (B-2VR-42-C2020) y discutir la temática del fallo por dictar, con la presencia de la Sra. Secretaria, emiten sus votos en el orden establecido en el sorteo practicado, los que se transcriben a continuación.

**EL SR. JUEZ VICTOR DARIO SOTO DIJO:**

*Se han elevado los presentes autos, para el tratamiento del recurso de apelación interpuesto por la demandada mediante escrito de movimiento VR-67233-C-0000-E0034 de fecha 30/10/2025 09:40:46, contra la sentencia dictada en movimiento VR-67233-C-0000-I0031 de fecha 22/10/25, concedido mediante movimiento VR-67233-C-0000-I0034 e fecha 05/11/25. Memorial de agravios acompañado mediante movimiento VR-67233-C-0000-E0036 de fecha 14/11/2025 12:35:13, contestado por la actora mediante movimiento VR-67233-C-0000-E0038 de fecha 09/12/2025 08:15:28.-*

*1.- La [sentencia definitiva apelada](#), en lo esencial decía "... 1) Hacer lugar a la demanda interpuesta por la Sra. Mirtha Angélica MAÑONE contra Volkswagen Argentina S.A. de Ahorro Para Fines Determinados; por ende, condenar a ésta última para que en el plazo de 10 días hábiles abonen a la actora la suma de \$4.907.425,44 con más los intereses detallados en los considerandos; y firme la presente, en mismo plazo realizar las publicaciones dispuestas en el acápite 6.4) de los considerandos. 2) Atento el Pacto de Cuota Litis acompañado por la actora con su demanda, no obrando elementos de hecho ni de derecho que aconsejen lo contrario, y correspondiendo expedirse al respecto, por ende, homologar el mismo. 3) Imponer las costas a la accionada conforme los argumentos brindados, regulando los honorarios profesionales según la intervención acreditada en autos en los siguientes porcentajes del monto de condena con más sus intereses: Dres. María Carolina Cailly y Carlos Andrés Cailly en forma conjunta en 20%; y Dres. Santiago Parrou, Ezequiel Hernán Zuain y Hernán*

*Ariel Zuain en forma conjunta en 13%. Cúmplase con la Ley N° 869. Notifíquese a Caja Forense. Regular los honorarios del Perito Cr. Ignacio Javier Villa en el 5% del monto de condena con más sus intereses. PAOLA SANTARELLI Jueza...”.-*

*2.- La expresión de agravios de la parte demandada, conforme el hiperenlace, en lo esencial decía “.... II. PRECISIONES PRELIMINARES El Sr. Juez de Grado hizo lugar a la demanda interpuesta por la Sra. Mirtha Angélica MAÑONE contra Volkswagen Argentina S.A. de Ahorro Para Fines Determinados; por ende, condenar a ésta última para que en el plazo de 10 días hábiles abonen a la actora la suma de \$4.907.425,44 con más los intereses detallados en los considerandos; y firme la presente, en mismo plazo realizar las publicaciones dispuestas en el acápite 6.4) de los considerandos. Asimismo, debo resaltar que a lo largo de la sentencia el a quo incurre en errores al hablar de otro grupo y orden, o bien habla de que es docente, y nada que ver tiene el reclamo incoado con ello, y menos aun con la privación de uso. A partir de lo expuesto, es que la A Quo dictó su fallo que, a criterio de esta parte, y sin perjuicio del merecido respeto que me merece el Sr. Jueza de Grado, resulta desacertado, lo que será desarrollado a continuación y constituyen los agravios de esta parte. III. FUNDA RECURSO 3.1. Primer Agravio: De la entrega inmediata de la unidad o valor actual. En la sentencia de la instancia de Grado se condenó a mi mandante a restituir en concepto de haberes netos abonados con una tasa diferente a la estipulada en el contrato, que nada se condice con las constancias de autos. En primer término, es dable aclarar que el magistrado se ha apartado totalmente de lo convenido contractualmente por las partes, lo cual vulnera la seguridad jurídica de mi mandante. Asimismo, ha condenado a mi mandante a una solicitud que no fue motivo del juicio. En tal sentido, agravia a mi mandante que la A Quo haya hecho lugar a la restitución de la suma correspondiente a haberes netos con una tasa distinta a la mencionada por el experto, como así también de la que surge del contrato celebrado. Todo lo expuesto en el primer agravio, y contrariamente a lo resuelto en autos, lleva a concluir que mi mandante no causó a la actora daño material alguno, SINO QUE TAN SOLO TIENE DERECHO A OBTENER EL REINTEGRO DE LOS HABERES NETOS, TAL COMO LE FUE PUESTO A DISPOSICIÓN CON ANTERIORIDAD Y EN LOS TÉRMINOS CONTRACTUALES. Y en relación a la morosidad del grupo. Pues, no caben dudas que la Sentencia de Grado ponderó de forma subjetiva y parcial los elementos obrantes en la causa, y los términos que regían la relación contractual entre la actora y mi*

mandante, olvidando que “todo contrato válidamente celebrado es obligatorio para las partes. Su contenido sólo puede ser modificado o extinguido por acuerdo de partes o en los supuestos que la ley lo prevé” (art. 958 del Cód. Civil y Comercial). Asimismo, conforme surge del contrato suscripto por el accionante, no corresponde la devolución de todo lo abonado ni la suma correspondiente a un vehículo de iguales características en una fecha distinta a la de finalización del grupo sino los haberes netos, que son cuantificado de acuerdo a lo estipulado entre las partes y lo previsto en las disposiciones de IGJ. Pues, comprenderá V.E. que el magistrado de grado se ha apartado de los términos de contratación y de las constancias de autos. **POR OTRO LADO, CABE RESALTAR A V.E. QUE LA A QUO DEJÓ DE LADO AL MOMENTO DE SENTENCIAR- LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN EN CUANTO A LA FORMA EN QUE SE REINTEGRAN LAS SUMAS ABONADAS. Ello toda vez que “haberes netos” SE ENCUENTRAN TOTALMENTE PREVISTOS. RESULTA TOTALMENTE INFUNDADA LA DISPARIDAD ALEGADA POR EL MAGISTRADO AL MOMENTO DE SENTENCIAR. Se desprende del contrato suscripto voluntariamente 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. Poniendo en resalto que l IGJ es la entidad de contralor, siendo la solicitud debidamente aprobada por esta. Es decir, para establecer los montos que le corresponden a un adherente a raíz de la resolución del plan de ahorro, sólo corresponde remitirse a lo que contractualmente establecieron las partes, documental acompañada por el Estudio Casal, todo lo cual ha sido obviado por el magistrado de grado "Artículo 16- INCUMPLIMIENTO EN EL GRUPO LIQUIDACIÓN... II. Liquidación. Dentro de los 30 (treinta) días de finalizado el plan de vigencia del Grupo, o en su caso no existiendo Adherentes en condiciones de ser adjudicados, se procederá: 1) Determinar los haberes conforme el Artículo 13 de estas Condiciones Generales. 2) A la devolución de los haberes así determinados, en forma trimestral y de acuerdo a las disponibilidades financieras del Grupo, en el siguiente orden: 2.3)...Si los fondos no alcanzaren a cubrir la totalidad de los haberes, el pago se hará en forma proporcional." ... Empero yerra el A Quo al no considerar las cláusulas contractuales y ordenar la restitución del valor las cuotas abonadas, tomando en cuenta una tasa diferente, cuando en realidad corresponde el reintegro de los haberes netos, teniendo en cuenta lo establecido previamente entre las partes. Así pues,**

conforme surge de la solicitud de adhesión obrante en autos, el haber neto a devolverse al adherente no comprende el monto total de las cuotas abonadas por la contraria, sino que resulta de un cálculo en el cual, al total bruto de las cuotas abonadas, deben aplicarse una serie de deducciones. El artículo 13 de las Condiciones Generales establece que: “En los casos extinguidos por renuncia o rescisión, para determinar el haber del Adherente se procederá de la siguiente forma: ..... 2) Si el reintegro se efectuara 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 a la parte actora, surge a partir de valor de la alícuota al momento de la finalización del plan. Así, el haber neto correspondiente al actor, surge a partir de obtener el valor de la alícuota, cuyo monto se obtiene tomando el 70% del porcentaje del valor del automotor objeto del plan (valor que éste tenga al momento de finalización del plan), dividido por 84.- SUMA QUE ESTA PARTE SIEMPRE HA INFORMADO, A TRAVES DEL ENVIO DE LA LIQUIDACION CORRESPONDIENTE. Es que comprenderá V.E. que el A quo no considera la puesta a disposición de los haberes netos realizada, lo cual denota la buena voluntad de mi mandante. Por ello es que esta parte se agravia irreparablemente de la sentencia recaída en autos, en cuanto implica desconocer los efectos derivados del contrato de ahorro, otorgando una restitución de fondos ERRADA y como gentiliza hacia el accionante. Como podrá V.E. observar, en el clausulado de la Solicitud de Adhesión suscripta por la parte actora, también se había estipulado que la sociedad administradora no asume a su cargo las bonificaciones y/o compromisos a los que se hubieren obligado las concesionarias o sus agentes, si éstas no son comunicadas con anterioridad en el plazo y forma estipuladas en el artículo 2º de las Condiciones Generales que rigen la relación contractual. Y dicho plazo es de treinta días a contar desde la suscripción de la Solicitud de Adhesión. LA FIRMA DEL PROPIO SR. MAÑONE EXPRESA SU VOLUNTAD DE CELEBRAR UN CONTRATO DE AHORRO SUJETO A LAS CLÁUSULAS QUE LUCEN AL REVERSO DE LA SOLICITUD DE ADHESIÓN. ES DECIR, EN TODO MOMENTO SUPO QUE SE TRATÓ DE UN PLAN DE AHORRO Y ELLO MISMO SURGE DE LA PROPIA DOCUMENTAL. Asimismo insisto, el contrato prevé expresamente el modo de devolución como así también la tasa activa aplicable. Ahora bien, en consideración de estas circunstancias no podrá sostenerse que hubo un incumplimiento de mi mandante....En el mismo orden de ideas, 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, de conformidad con lo determinado por el artículo 16. II. inc. 2.3 de las condiciones generales de contratación. También prevé el contrato que en caso de que el incumplimiento de pago del haber neto sea imputable a la Sociedad Administradora, se deberá adicionar los intereses -no capitalizables mensualmente- de la tasa activa que fije el Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales. Se efectúa esta explicación, a fin de que V.E. aprecie que, incluso, el monto a restituir como “cuotas abonadas” es mayor a lo efectivamente abonado por el actor, todo lo cual está previsto en las Condiciones Generales y los Anexos 11 suscriptos por el accionante. Todo el proceso de restitución en cuestión se encuentra regulado por la Resolución 08/15 de IGJ, en particular en el art. 25. Allí se dispone: “Artículo 25 - Haber del suscriptor 25.1. En los casos de finalización del grupo por cumplimiento del plazo, el haber de ahorro se determinará multiplicando la cantidad de cuotas abonadas por el valor de la última cuota pura emitida al momento de la finalización...” “25.2.2. La entidad administradora deberá poner los importes de dicho fondo a disposición de los suscriptores adjudicados notificándoles de ello mediante la publicación trimestral prevista en el Capítulo I, artículo 4º, apartado 4.2., punto 4.2.2. Deberá asimismo comunicar a los suscriptores su derecho sobre tales importes juntamente con la remisión del último talón de pago que se emita en el grupo.” “25.2.3. Sobre el monto de los fondos correrán a favor de cada suscriptor con derecho a los mismos los intereses compensatorios correspondientes por el lapso comprendido entre la fecha de realización de la publicación respectiva y la de percepción por el suscriptor.” “25.3. Finalización del grupo. Se entiende por fecha de finalización del grupo la fecha de vencimiento del plazo de los contratos o la fecha de la última adjudicación que se practique dentro del grupo, lo que ocurra primero.” “Finalización por cumplimiento del plazo 25.3.1. Dentro de los treinta (30) días corridos del cumplimiento del plazo del grupo, la entidad administradora deberá: a) confeccionar un Balance Técnico de Liquidación de Grupo a la fecha de finalización; b) notificar la puesta a disposición de los fondos disponibles a los suscriptores renunciantes y rescindidos en forma fehaciente; c) los haberes de ahorro pagados dentro de los diez (10) días corridos de la notificación fehaciente de su puesta a disposición quedan exceptuados del pago de intereses. Si no se reintegrare el total del haber, la notificación fehaciente deberá expresar las razones que lo justifiquen.” “25.3.2. Los fondos que ingresen con*

posterioridad a la primera liquidación, deberán ser puestos a disposición de los suscriptores cada tres meses, salvo que dichos fondos no sean suficientes para que pueda hacerse efectivo a favor de cada suscriptor con derecho a la percepción de haberes, el importe de por lo menos una (1) cuota al valor de la última abonada en el grupo, supuesto en el cual los fondos se acumularán a los que recauden en el trimestre siguiente.” “25.3.3. Los fondos correspondientes a los suscriptores que no hayan percibido sus haberes pese a la notificación fehaciente de su puesta a disposición, devengarán a favor de éstos un interés prorrateado diariamente desde la fecha de puesta a disposición y la fecha del efectivo pago, conforme a la tasa de interés que surgirá del promedio correspondiente a la tasa activa y pasiva para operaciones en pesos, no capitalizable del Banco de la Nación Argentina vigente en dicho momento o a opción de la sociedad administradora, a la tasa de depósitos a plazo fijo que paga el Banco de la Nación Argentina.” Es decir, no solo el contrato prevé que como se efectuara la liquidación del plan, cómo se determinara el Haber, y la penalidad dispuesta para la mora en el pago sino que ello es ratificado por la normativa aplicable. Y éste derecho sólo puede ejercerse una vez finalizado dicho plan de ahorro. EN RESUMEN, CONFORME LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO, MI MANDANTE DEBE RESTITUIR SUMAS DE DINERO DETERMINADAS AL MOMENTO DE LA FINALIZACIÓN DEL GRUPO; ELLO CONFORME LO ESTABLECEN LAS CONDICIONES GENERALES Y LA RESOLUCIÓN 08/15 DE IGJ. Observe V.E. que no puede resultar aplicable lo establecido en la sentencia, ya que existe una disposición convencional en contrario, toda vez que el mismo contrato aclara la forma y el momento en que se efectuara la devolución de los montos abonados por la actora. Coincidirá V.E. en que respecto al monto a restituir, deberá estarse a lo que las partes se obligaron contractualmente. De lo desarrollado, se puede afirmar que la sentencia en crisis resulta arbitraria por cuanto no constituye una derivación razonada de los hechos expuestos y la prueba producida en autos. 3.2. Segundo Agravio: Falta de fundamentación suficiente y orfandad probatoria en la concesión de rubros indemnizatorios. Fundamentalmente, se agravia mi representada del otorgamiento de indemnizaciones en virtud de los daños moral y daño punitivo, atento a que NO OBRAN EN AUTOS ACREDITACIONES REFERENTES A LOS MISMOS QUE HAGAN LEGÍTIMA SU PROCEDENCIA. Adelantaré que la conclusión arribada por la A Quo en el decisorio recurrido, no sólo por cuanto otorga a la parte actora indemnizaciones por los daños referidos -cuya existencia no ha acreditado mediante ninguna prueba -

*sino también en cuanto a la extensión de los rubros concedidos, que se estimaron procedentes de una forma conjetural y antojadiza, no hallan respaldo en medio probatorio alguno, lo que afecta el derecho de defensa en juicio de esta parte....3.2.1. De la concesión y extensión del daño moral. Conforme a lo expuesto precedentemente, mi mandante se ve agraviada como consecuencia de que la A Quo estimara procedente el daño moral en el caso planteado; ello, toda vez que el actor tuvo que realizar un periplo previo y post jurisdiccional de reclamos a fin de obtener la devolución de las sumas de dinero que le correspondían, de lo que se sigue que la procedencia del mentado rubro ha sido por una gentileza del sentenciante, y no así el reflejo de la verdad objetiva. ... Por último, vale poner en resalto que agravia a mi mandante que el A Quo haya concedido a favor de la actora la aplicación de intereses sobre la indemnización concedida en concepto de daño moral, como así también la tasa de interés que ordenó aplicar. En tal sentido, la aplicación de intereses sobre la indemnización concedida en concepto de daño moral, agravia a mi mandante toda vez que la aplicación de intereses sobre la indemnización concedida en concepto de daño moral es contraria a derecho, ya que el daño moral supuestamente padecido por la parte no se incrementa ni actualiza con el tiempo. Por eso, la imposición de intereses sobre la indemnización otorgada en concepto de daño moral agravia a mi representada, pues sabido es que el daño moral, no implica la adición de interés alguno, en tanto se trata de un daño que no debe actualizarse conforme la evolución de los precios de mercado, pues no aumenta o disminuye con el tiempo. Por todo lo expuesto, deberá desestimarse el presente agravio. En consecuencia, solicito de V.E. revoque la sentencia en cuanto ha lugar a una indemnización por daño moral sin que se hallen acreditadas en autos las secuelas gravosas derivadas del incumplimiento, y establecida en base a un criterio meramente hipotético y fijado su monto en una base meramente antojadiza, por ser ello arbitrario. 3.3.2. De la improcedencia del daño punitivo. Asimismo, la sentencia en crisis se apartara del criterio jurisprudencial y doctrinario, estableciendo vagamente la procedencia del daño punitivo en la especie ante el mero incumplimiento contractual no constituye una derivación del derecho vigente. ... Pero además, no debe olvidarse que se trata de una figura totalmente excepcional, y que debe ser empleada con sumo cuidado, pues se trata de un instituto importado del derecho anglosajón, extraño a nuestro sistema jurídico que prácticamente no concibe la existencia de las llamadas “penas privadas” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala F, 18/11/2009, “Cañadas Pérez María c. Bank*

Bo citado en L.L. Gran Cuyo 2010 -octubre-, 819). Podrá apreciar V.E. que en este contexto, no existe conducta reprochable tal como surge de la sentencia. Tampoco ha ganado nada mi mandante con el caso de autos. En definitiva agravia esta parte que no se haya tomado en consideración la voluntad de cumplimiento de mi mandante, como así también LA INEXISTENCIA DE OBRAR REITERATIVO. Por todo lo expuesto, deberá desestimarse el presente agravio. En consecuencia, solicito de V.E. revoque la sentencia en cuanto ha lugar a una indemnización por daño punitivo sin que se hallen acreditadas en autos las secuelas gravosas derivadas del incumplimiento. 3.4. Cuarto Agravio: De la publicación de la sentencia. Agravia a mi mandante la publicación de la sentencia ordenada en autos, ya de que no corresponde condenar a mi representada en el caso de autos, en virtud de que la misma ha dado cabal cumplimiento con lo dispuesto en el contrato que la vincula con la accionante, tal solicitud resulta absolutamente improcedente. Pues, el artículo 47 de la ley citada no resulta aplicable al caso de autos ni a ningún otro caso en sede judicial. En este sentido, verá V.E. que el artículo mencionado hace referencia a las facultades que posee la autoridad de aplicación en el procedimiento administrativo. ...Y es evidente que en el caso, no se configuran tales presupuestos. No se advierte comprometido el interés general de la comunidad ni se acredita un perjuicio colectivo que justifique la difusión pública del pronunciamiento. Por el contrario, estimo que los eventuales efectos negativos que la publicación podría acarrear sobre la imagen comercial de las empresas demandadas serían desproporcionados frente al beneficio preventivo pretendido. 3.5. Quinto Agravio: de las Costas. Que, las costas de este proceso - en ambas instancias - deben ser impuestas a la contraria, consecuentemente con la revocación del fallo en lo que fuera materia de agravios. ...”.-

3.- Por su parte, la actora -quien desistió del recurso propio- [contestó los agravios de la parte demandada](#), como surge del hiperenlace, diciendo en lo sustancial que “... I. II. CONSIDERACIONES GENERALES La expresión de agravios de la demandada carece de crítica concreta y razonada. Se limita a reiterar argumentos ya tratados y debidamente rechazados por la Juez de grado, sin rebatir los fundamentos jurídicos y probatorios que sustentan la sentencia. En consecuencia, el recurso debe declararse desierto por falta de fundamentación idónea. III. RESPUESTA A LOS AGRAVIOS - IER AGRAVIO: IMPROCEDENCIA DEL PLANTEO RELATIVO A LOS “HABERES NETOS” La apelante insiste en que la única obligación a su cargo sería la devolución

de “haber netos” determinada conforme lo acordado contractualmente en la suscripción de adhesión. Ello resulta inadmisibles por varias razones: a) Configuración de una relación de consumo El vínculo entre las partes está regido por la Ley de Defensa del Consumidor (LDC). La administradora impuso a través de un contrato de adhesión, con cláusulas predispuestas, que no pueden prevalecer sobre normas de orden público protectorias del consumidor (arts. 37 y 38 LDC; arts. 1092 a 1095 CCCN). La recurrida, al pretender aplicar esas cláusulas, desconoce el régimen protectorio aplicable, pues omite considerar que su incumplimiento negligente y prolongado produjo un claro menoscabo en el patrimonio de la actora. Esa conducta torna improcedente exigir ahora la aplicación estricta de las cláusulas predispuestas del contrato de adhesión. Probablemente, si la demandada hubiera cumplido en tiempo y forma con su obligación de restituir el dinero a la actora, dicha devolución se habría realizado bajo las condiciones originalmente pactadas. Pero resulta jurídicamente inadmisibles pretender su aplicación luego de más de siete años desde su vencimiento, cuando la demora es imputable exclusivamente a la administradora. Además, es contradictorio que la demandada exija el cumplimiento estricto de normas contractuales que ella misma incumplió deliberadamente, incumplimiento que obligó a la actora a atravesar un litigio extenso e innecesario, con el consiguiente daño patrimonial. b) Aplicación del control judicial de abusividad La condena no vulnera seguridad jurídica alguna; por el contrario, protege al consumidor, aplica control de transparencia y buena fe, evita que la empresa se beneficie a costa de la actora e intenta recomponer el menoscabo sufrido en atención al tiempo transcurrido. c) La demandada NO acreditó la supuesta disponibilidad de los fondos En autos la empresa no acompañó elemento probatorio, ni documentación contable, ni certificación alguna que permita acreditar que los fondos fueron efectivamente puestos a disposición de la actora ni que permita calcular el “haber neto”. Al carecer de prueba, su agravio resulta puramente dogmático. La sentencia, en cambio, resolvió con la prueba producida, las constancias del expediente, y el principio “in dubio pro consumidor”. Así, el agravio debe rechazarse. d) La sentencia no se aparta del contrato: aplica el derecho imperativo La apelante sostiene que el fallo “se aparta del contrato” al ordenar la restitución con parámetros no previstos. Ello es incorrecto, toda vez que la juez de grado aplicó LDC (especial y de orden público), arts. 7, 12, 894, 988, 989, 1094, 1095 CCCN, principios de buena fe, doctrina de la CNCom y de Supremos Tribunales provinciales. El contrato predispuesto NO puede neutralizar derechos

básicos del consumidor, en particular: trato digno, información adecuada, equilibrio en la relación de consumo, prohibición de cláusulas abusivas, y reparación plena. La sentencia es impecable en este punto. e) Incorrecto planteo sobre la tasa y supuesta “extra petita” La demandada afirma que la sentencia ordenó una tasa diferente a la contractual y que ello sería extra petita. Ambas afirmaciones son falsas: - La tasa contractual no es válida si perjudica al consumidor: Es elemental en derecho del consumo que la tasa contractual puede ser desplazada cuando genera desventaja excesiva, no fue negociada, o resulta incompatible con normas protectorias.- No hay decisión extra petita: La actora solicitó devolución integral, actualización, intereses y reparación del daño. La sentencia se limitó a reconocer lo pedido. No existe exceso alguno. f) La administradora SÍ incurrió en incumplimiento Es falso que la demandada haya “cumplido diligentemente” o actuado “de buena fe”. En autos quedó demostrada su mala fe, pues invocando que en dos oportunidades emitió orden de pago a la actora, nada de ello logro acreditar. No acredito la devolución de fondos, no justificó la demora, no remitió notificaciones fehacientes, ni acreditó balances del grupo. La conducta de la demandada configuró a todas luces incumplimiento a las siguientes obligaciones: trato indigno, violación de deber de información, afectación del legítimo ahorro del consumidor. La sentenciante no hizo más que valorar correctamente esta conducta. g) Arbitrariedad Inexistente La apelante acusa “arbitrariedad” sin fundamento alguno. La sentencia es exhaustiva, analiza prueba, aplica derecho vigente, cita normativa y hechos, está motivada. No existe vicio lógico ni ausencia de fundamentación. 2DO. AGRAVIO: IMPROCEDENCIA DEL PLANTEO SOBRE FALTA DE FUNDAMENTACIÓN SUFICIENTE Y ORFANDAD PROBATORIA EN LA CONCESIÓN DE RUBROS INDEMNIZATORIOS DAÑO MORAL Y PUNITIVO Sin perjuicio del respeto que merece la parte contraria, los agravios expresados carecen de entidad suficiente para conmover lo decidido por la Juez de grado, quien efectuó una adecuada valoración de los hechos, del derecho aplicable y de la prueba producida, dictando un pronunciamiento razonable, motivado y ajustado a derecho. Lejos de evidenciarse la supuesta “arbitrariedad” denunciada, surge de la sentencia un análisis pormenorizado de las circunstancias del caso, de las obligaciones contractuales asumidas por la demandada y del perjuicio cierto ocasionado al actor como consecuencia del accionar antijurídico. Por ello, corresponde rechazar in limine los agravios vertidos y mantener incólume la sentencia apelada. En el presente caso, la actora, una mujer mayor y jubilada, no ha contado con la disponibilidad de su dinero,

*ni recibido información adecuada y veraz, y además ha sido tratada con absoluta indiferencia. Pues durante años ha estado intentando por todos los medios obtener una respuesta por parte de la demandada. En autos obran circunstancias que permiten tener por cierto la existencia de consecuencias no patrimoniales indemnizables, tales las indicadas por la actora en su demanda cuya existencia resulta presumible a partir de los hechos acreditados en el proceso, esto es, incumplimiento en la restitución de fondos, a una persona jubilada con la mínima, y la angustia de considerar la pérdida de siete años de ahorro, sumado a la devaluación que ha sufrido el dinero y la estresante situación de atravesar, a su edad, diversos carriles extrajudiciales y judiciales, recibiendo por parte de la demandada, solo actos de indiferencia. Por ello, resulta ajustado a derecho el reconocimiento efectuado por aquo, habilitado por la falta al deber de información y de trato digno por parte de la demandada 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 la demandada, que aún hoy persiste. Sobre la alegada falta de prueba del daño moral: El apelante sostiene que el daño moral no se encuentra acreditado y que el sentenciante ha prescindido de constancias objetivas. Tal afirmación no se condice con la realidad procesal, toda vez que el daño moral en materia de consumo no requiere prueba directa expresa. Es doctrina pacífica que, tratándose de contratos de consumo, el daño moral puede presumirse de las propias circunstancias del caso, en tanto el proveedor incurre en conductas que generan al consumidor un gravamen espiritual, afectación anímica, angustia o incertidumbre relevante. Así lo dispone expresamente el art. 53 LDC: el consumidor goza de “facilitación probatoria”, lo que implica que no le son exigibles los mismos estándares probatorios rígidos que en la responsabilidad civil tradicional. En numerosos precedentes, se ha ratificado que la relación de consumo es un ámbito donde la apreciación de la prueba debe realizarse conforme el principio pro consumidor, privilegiando la protección del débil estructural. Contrariamente a lo que afirma la apelante, los padecimientos de la actora surgen acreditados en autos, toda vez que el expediente revela el largo derrotero de reclamos iniciado por la actora, tanto en sede administrativa como judicial; la falta de respuesta adecuada por parte de la demandada; la retención indebida de sumas de dinero que pertenecían al consumidor; el perjuicio económico y las demoras injustificadas para obtener un reintegro al que tenía derecho; la incertidumbre, frustración y desgaste emocional propios de la situación. Todas estas circunstancias, valoradas en conjunto, constituyen una*

*afectación espiritual in re ipsa, plenamente indemnizable. La jurisprudencia en materia de consumo es conteste al respecto: “El daño moral deriva naturalmente de la conducta abusiva del proveedor y del desgaste emocional sufrido por el consumidor ante la necesidad de reclamar lo que era debido.” (CNCiv., Sala H, “R., A. c/ Cía. Financiera S.A.”, 2019) En función de ello, surge de manera palmaria que la aquo sí fundamentó suficientemente la procedencia del rubro, pues describió el comportamiento incumplidor de la demandada, valoró la prueba documental, ponderó la verosimilitud del relato del consumidor, y explicó el criterio para cuantificar el perjuicio. No existe entonces ausencia de motivación: se trata de una decisión razonada, fundada y coherente con el plexo normativo aplicable (arts. 42 CN, 1738 CCCN, 51, 52 bis y 53 LDC). Respecto al achaque que formula la apelante en cuanto objeta la cuantificación del daño moral alegando supuesta discrecionalidad sin sustento, entendemos que ello tampoco puede prosperar. En primer lugar porque la cuantificación del daño moral es una facultad judicial privativa. La doctrina es unánime cuanto a que su fijación corresponde al “prudente arbitrio judicial”, basado en las particulares circunstancias del caso, la gravedad del obrar antijurídico, la repercusión en la esfera espiritual del actor. Mientras el monto no sea irrazonable ni desproporcionado (y no lo es), la Alzada no debe revisar lo que es propio del juicio de equidad del sentenciante. No caben duda que la suma reconocida para este rubro, es moderada y adecuada al perjuicio sufrido. El monto fijado no sólo no es excesivo, sino que resulta conservador, considerando la conducta sistemáticamente incumplidora de la demandada, la extensión temporal de los reclamos, la necesidad de acudir a organismos administrativos y judiciales, y el detrimento económico sufrido. No existe desproporción alguna ni se configura el supuesto excepcional de arbitrariedad que habilitaría la revisión. De hecho, respalda su conclusión en los siguientes antecedentes jurisprudenciales: “LINARES MARA ELIZABETH C/ FIAT AUTO S.A. Y PIRE RAYEN S.A. S/ SUMARISIMO (DOS CUERPOS)” (Expte. N° B-2RO-168-C9-16), y “CODON NANCY LILIANA C/ IRUÑA S.A. Y OTRO S/ ORDINARIO” (Expte. N° A-2RO-602-C1-15), Por los motivos expuestos, resulta apropiado mantener lo resuelto por la magistrada de grado, no sólo por considerar acreditado el daño moral sufrido por la Sra. Mañone en su carácter de consumidora, sino porque, además, la sentencia ha utilizado para su cuantificación la comparación con otros casos análogos resueltos anteriormente por la Cámara Civil de Apelaciones, arribando a la solución propuesta, la cual es justa y razonable Respecto a los intereses aplicados al daño moral sostiene la*

*apelante que el mismo no devenga intereses desde la mora sino desde la sentencia. Sin embargo, la forma de computar los intereses sobre el rubro daño extrapatrimonial es conteste con la doctrina legal obligatoria del STJ en la materia por tratarse de una deuda de valor, por lo que el agravio en este punto no puede prosperar, y así lo ha resuelto V.E. en autos “RO-00240-C-2022 - RUCCI CECILY NINEL C/ IRUÑA S.A. Y VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. S/ ORDINARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS” sentencia del 03-02-2025. Por último y sobre la pretendida irrelevancia de la actuación administrativa, la demandada sostiene que la intervención de la autoridad de aplicación no debe ser considerada. El agravio también carece de sustento. La sentencia no sanciona doblemente a la demandada ni se apoya de modo exclusivo en lo actuado administrativamente. Simplemente valora —como corresponde— que existió una reiteración de reclamos, una resistencia injustificada del proveedor, y un desconocimiento del deber de trato digno y de buena fe (arts. 8 bis y 4 LDC). Las constancias administrativas son indicios relevantes, totalmente valorables por el juez civil (art. 386 CPCC). En conclusión, los agravios de la demandada no logran rebatir ninguno de los fundamentos de la sentencia. Se limitan a repetir argumentos ya desestimados, sin atacar de manera concreta y razonada la estructura decisoria del fallo. La sentencia se encuentra debidamente fundada, respeta el bloque de constitucionalidad y la LDC, valora correctamente la prueba, fija de manera prudente y proporcional el daño moral, aplica intereses conforme doctrina y jurisprudencia vigente. Respecto a la improcedencia del Daño Punitivo: Se advierte que el extenso desarrollo ensayado por la apelante no logra conmover las conclusiones de la jueza de grado, quien aplicó correctamente el art. 52 bis de la Ley 24.240. Lejos de constituir una indebida “pena privada” o una aplicación automática ante un mero incumplimiento contractual, la multa civil se fundó aquí en conductas reiteradas, objetivamente graves, subjetivamente reprochables y con clara afectación a los derechos del consumidor, debidamente acreditadas en autos. Los agravios de la demandada parten de una premisa falsa: que en el caso sólo hubo un “mero incumplimiento contractual”. Ello no se condice con las constancias administrativas, la documentación aportada, la prolongación del conflicto, la falta de respuesta adecuada, el desgaste y la necesidad de accionar judicialmente, el beneficio económico temporal obtenido por el proveedor, ni con el reiterado desconocimiento de sus deberes legales (arts. 4, 8 bis y 19 LDC). Por tanto, corresponde rechazar el agravio y confirmar la procedencia del daño punitivo, por las razones que se exponen a continuación. 1. El*

*art. 52 bis LDC exige incumplimiento y gravedad. Y ambos fueron acreditados. La apelante sostiene que los daños punitivos sólo proceden en supuestos de dolo o culpa gravísima, pero omite que esa interpretación extrema no es la que prevalece hoy en la doctrina ni en la jurisprudencia especializada. Actualmente la tendencia consolidada—incluso en fallos que ella misma cita— reconoce que el art. 52 bis no exige exclusivamente dolo, que la culpa grave o el menosprecio por los derechos del consumidor es suficiente, y que la reiteración, la indiferencia, la negativa a brindar información o a cumplir reclamaciones configuradas, y la obtención de ventajas económicas indebidas constituyen “conductas graves”. Esto mismo ha sostenido la jurisprudencia imperante: la gravedad se determina caso por caso, atendiendo al comportamiento concreto del proveedor y al impacto sobre el consumidor. En autos, la gravedad surge de la persistente falta de respuesta eficaz, la resistencia injustificada a devolver sumas que correspondían al actor, la necesidad de acudir a organismos administrativos sin obtener solución, la violación del deber de trato digno (art. 8 bis), la violación del deber de información (art. 4), el perjuicio económico prolongado, y la obligación del consumidor de iniciar juicio para obtener lo que se le debía. Estas circunstancias exceden con creces un mero incumplimiento. Constituyen el típico supuesto que el legislador buscó desalentar mediante la multa civil. 2. El factor subjetivo fue correctamente valorado: hubo negligencia grave y menosprecio por los derechos del consumidor. La demandada afirma que no existió dolo ni culpa grave porque “puso a disposición” cierta documentación. Sin embargo, ello no fue acreditado ni basta para neutralizar el reproche. ... 3. La apelante reconoce sin quererlo los propios presupuestos del instituto. Paradójicamente, la demandada cita jurisprudencia que describe exactamente el tipo de conducta que se pretendió evitar con el daño punitivo: “total despreocupación respecto de los derechos de terceros”, “indiferencia respecto del defecto o perjuicio generado” “mantener la situación sabiendo que el costo del reclamo será menor” “grave menosprecio hacia los derechos ajenos” Estas notas coinciden plenamente con el comportamiento desplegado por el proveedor en autos. Lo que la demandada describe como hipótesis teóricas, la sentencia encontró acreditado como hecho concreto. ...5. Excepcionalidad no significa inaplicabilidad. El instituto debe aplicarse cuando —como aquí— la conducta lo amerita. La apelante repite citas doctrinarias sobre la “excepcionalidad” del instituto, como si ello implicara una prohibición. La excepcionalidad no es un obstáculo, sino un criterio orientador: los daños punitivos no se aplican automáticamente, sino solo*

cuando la conducta del proveedor supera un umbral de gravedad, lo cual el juez de grado fundó de manera expresa y razonada. Aquí la conducta excedió ampliamente dicho umbral, pues fue prolongada, fue indiferente, fue contraria al deber de buena fe, generó perjuicio concreto, implicó retención de fondos, y obligó al consumidor a un derrotero administrativo y judicial... 7. Sí existe reiteración y sistematicidad: la empresa desconoce el deber de información y trato digno. La afirmación de la demandada respecto de la inexistencia de conductas reiteradas carece de sustento. Los incumplimientos se repitieron en instancia administrativa, en instancia de mediación prejudicial, en la prolongada falta de devolución, en la falta de tratamiento adecuado del caso, y en la persistencia de errores no corregidos....similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia. Finalmente, en 'FABI, MARIA BELEN', del 25/06/2024, se reiteró el carácter excepcional de la figura. Allí se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa."... 3ER. AGRAVIO: IMPROCEDENCIA DEL PLANTEO SOBRE LA PUBLICACIÓN DE LA SENTENCIA El agravio introducido por la demandada carece de asidero jurídico. La obligación de publicar la sentencia dispuesta por el Sr. Juez de grado fue correctamente fundada y se ajusta plenamente al régimen de la Ley de Defensa del Consumidor y a la finalidad preventiva del derecho del consumo. La apelante intenta sostener que el art. 47 LDC sería inaplicable en sede judicial por tratarse de una sanción propia de la autoridad administrativa. Sin embargo, la publicación ordenada en autos no constituye una sanción administrativa, sino una medida judicial de naturaleza comunicacional y preventiva, derivada del art. 42 CN, del orden público de consumo y del principio de tutela efectiva del consumidor. Debemos recordar que La Ley de Defensa del Consumidor reconoce expresamente el rol preventivo del juez. El art. 52 bis LDC y el art. 53 LDC incorporan al proceso judicial un marcado componente preventivo y disuasivo. En tal sentido, la Corte Suprema ha afirmado que: "El juez no solo puede, sino que debe adoptar medidas que aseguren la tutela efectiva de los derechos del consumidor frente a infracciones que comprometen el interés general." (CSJN, "Halabi", Fallos 332:111; doctrina aplicable por analogía en materia de tutela colectiva y preventiva). En función de lo expuesto, la publicación de la sentencia cumple una función informativa, contribuye a la prevención de nuevos incumplimientos, garantiza transparencia en el mercado, y promueve la protección del

*consumidor como sujeto de preferente tutela constitucional (art. 42 CN). Por ello, su utilización por el juez civil cuando resulta proporcionada y adecuada. ... En conclusión, corresponde confirmar la decisión de grado porque la demandada fue vencida, no existen motivos para apartarse del art. 68 CPCC, su conducta justificó la promoción de la demanda, y la imposición de costas responde al interés superior del consumidor.....”.-*

#### 4.- ANALISIS Y SOLUCION DEL CASO:

Habiendo dado atenta lectura a los fundamentos del recurso, de lo resuelto y del informe del Sr. DEMEi, entiendo pertinente dejar sentado desde el inicio que “... los jueces no estamos obligados a seguir a las partes en todas sus argumentaciones, sino tan sólo pronunciarnos acerca de aquellas que estimemos conducentes para sustentar nuestras conclusiones” (CS, doctrina de fallos 272:225; 274:113; 276:132; 280:320).-

Resulta de tal modo que como se ha concluido sobre el particular, la determinación de las cuestiones respecto de las cuales expedirse, es una facultad propia del sentenciante, que no afecta la validez de la sentencia siempre que dicha selección se encuentre razonablemente fundada (art. 3 C.C.yC.).-

Así las cosas, entiendo pertinente adelantar al acuerdo que me he de expedir por la confirmación de la sentencia decidida en autos, en su mayor extensión; correspondiendo por ende que de mis razones sobre tal propuesta al acuerdo.-

5.- Lo sustancial de mi razonamiento para efectuar la propuesta al acuerdo, referida al final del párrafo anterior, se basa en algunos lineamientos que entiendo dirimentes para sostener la condena dispuesta.-

Entiendo que no se encuentra controvertido que la parte actora tiene derecho a la cancelación de la suma reclamada, con sus intereses, después de finalizado el plan. Nótese que inclusive la misma demandada pone a disposición la suma de dinero al contestar la demanda.-

Pero fundamentalmente, corresponde dejar sentado que ha quedado demostrado el reiterado pedido de entrega del dinero mediante cartas documento no contestadas; reclamo que al parecer y de acuerdo a las constancias de autos, no ha sido cumplido por la demandada, a cuyo cargo estaba fundamentalmente demostrar que había cumplido con el pago, y no surge que lo haya hecho.-

Por ende, comparto el relato y conclusión de la Sra. Jueza de primera instancia, en cuanto sostuvo que “... 3) *Que en sucintos términos me expediré aquí destacando que ambas partes son contestes en afirmar que se encontraban vinculadas por la suscripción de un contrato de Plan de Ahorro para la adquisición por la actora de un automóvil VW Gol Trend 0 km. También que la reclamante abonó la totalidad de las cuotas a la demandada y que habiendo finalizado plan solicitó la liquidación y el depósito del dinero correspondiente. Asimismo que recibió como respuesta de la demandada que se le liquidó a su favor la suma de \$294.057,30 con el aviso que se le remitiría un cheque por dicho valor. De allí en más las partes difieren en cuanto a la cancelación del pago comprometido. Así tenemos que la actora aduce que, pese a sus reclamos, nunca recibió el dinero surgido de la liquidación de la demandada. Por el contrario, ésta última esgrime que le remitió el cheque con el importe correspondiente, pero que éste no fue cobrado por la reclamante, por lo que le reenvió un segundo con el mismo resultado, comunicándole que además le era posible gestionar el reintegro vía web, lo cual tampoco efectuó. Ello así, corresponde dilucidar a partir de las constancias de autos si efectivamente le fue remitido y tuvo a disposición, o no, el cheque correspondiente a la suma liquidada para ser cobrado. 4) En autos se produjo la siguiente prueba que entiendo conducente para el esclarecimiento de los hechos, a saber: 4.1) Documental: solicitud de adhesión W 00798726, comprobante de pago de pago de cuota N° 84, y nota remitida por Autoahorro Volkswagen a la actora y 3 cartas documento. 4.2) Informativa: a) Correo Argentino informa: que las copias de Cartas Documento y avisos de recibos son auténticos; b) Inspección General de Justicia: informa que ese organismo no lleva un registro de Solicitudes de Adhesión. Remite el texto de las Condiciones Generales de Contratación que aprobara dicho organismo. 4.3) Pericial contable en extraña jurisdicción: El Cr. José Gabriel Márquez en su informe hacer saber que “El Grupo 0866 Orden 005 surge registrado a nombre de Mirtha Angélica MAÑONE, cuit 27-12617898-6. El sistema de Abonados por Adherente registra pagadas 84 cuotas ... cuya finalización ocurrió en el mes de septiembre de 2018...”. Informa los valores correspondientes a las últimas 12 cuotas del plan. Calcula el haber neto según el art. 13, inc. A) - 2) de las Condiciones Generales determinado el monto al 12/09/2019 de \$294.799,68. Calcula los intereses desde el 12/10/2018 al 05/02/2023 totalizando \$654,602,69. 4.4) Pericial contable: El Cr. Ignacio Javier Villa en su pericia del 24/3/2025 y contestación de explicaciones del 14/4/2025, y en lo que aquí interesa, informa que “La actora suscribió con la demanda*

*un plan de ahorro, bajo la modalidad 70/30, conforme solicitud de adhesión N° W 00798726, grupo 0866, orden 005, pagadero en 84 cuotas. Según su relato, habiendo abonado la totalidad de las cuotas solicitó, en reiteradas oportunidades, que se proceda a realizar la liquidación y el depósito pertinente. El día 30/11/2018 habría recibido una carta de parte de la demandada donde se practicaba liquidación por \$294.057,30, estableciendo que se pagaría mediante cheque a su favor, el cual estaría disponible a partir del 10/11/2018. Hasta el día de la fecha, dicho pago nunca se habría hecho efectivo. El daño por incumplimiento contractual ascendería a la suma de \$294.057,30, con más los intereses que se determinarán en el punto b)”. Asimismo, “Los intereses devengados desde el 10/11/2018 hasta el 25/03/2025, a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina, sobre el capital de \$294.057,30, ascienden a la suma de \$1.172.836,37. Se adjunta, como Anexo I, cálculo realizado desde la página web del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, corroborado por el suscripto”. 5) De la prueba anteriormente reseñada corresponde decir que tendré por acreditada la versión que respecto de los hechos expuso la actora en su demanda. Así tenemos que no fue controvertido en autos la suscripción del plan de ahorro entre las partes, como así tampoco su conclusión y el deber de la demandada del reintegro a la actora de la suma que aquella misma liquidara como adeudada a ésta última, esto es \$294,057,30. Por otro lado, no resultó acreditada por la demandada el envío de su parte a la actora del cheque correspondiente por dicho importe, en una clara contradicción con lo afirmado en su contestación de demanda, esto es que, supuestamente, lo envió en dos oportunidades distintas. Como contrapartida, con la informativa al Correo Argentino lo que se acreditó fueron los sucesivos reclamos vía postal que la actora le hiciera con tal fin a la demandada, los que al parecer, ni tan siquiera tuvieron respuesta. Mucho menos, como vengo diciendo, le fue remitida la orden de pago....”.-*

A mi juicio, la causa no ofrece elementos para poner en discusión los fundamentos de la magistrada, quien, ante las versiones contrastantes en torno al supuesto envío de los cheques por la parte demandada, concluyó -estando en la duda- ante el sostenimiento de la versión de la consumidora, en los términos del art. 4 de la ley 24240.-

Me expido entonces por la confirmación de la condena, desde que la parte demandada no logró acreditar el envío de los cheques mencionados.-

6.- Dicho lo que antecede y avalando por lo expuesto con mi voto, la confirmación de la procedencia de la condena y de la devolución de los aportes económicos de la actora, conforme lo sentenciado, corresponde que me ocupe del agravio de la parte demandada, referido al daño extrapatrimonial o moral, que ha criticado por resultar supuestamente improcedente y elevado para el caso.-

Debo que la condena dispuesta en el caso en la suma de \$ 800.000,00.- aparece como acertada de acuerdo a las características del supuesto en cuestión.-

En este sentido, debe tenerse presente que se ha concluido en cuanto a que la demandada no probó haber enviado los cheques del reintegro, como sostuvo haberlo hecho, y no ha contestado las cartas documento enviadas por el actor, ni ha aportado solución alguna al reclamo, pese a esta vía judicial, en la que ha realizado propuestas en tal sentido, pero no las ha concretado.-

En tales circunstancias, y desde que el daño moral o extrapatrimonial, es de configuración “in re ipsa”, sin perjuicio de ello, vale señalar que las características del caso dan lugar a considerar configurado el desmérito en la faz de los sentimientos de la actora, siendo apta la situación para generar malestar, enojo y zozobra ante el caso omiso a los reclamos.-

Hemos dicho el 07 de octubre de 2024, en los autos "*PEDRERO, FERNANDA GABRIELA C/ FRAVEGA SACIEI S/ ORDINARIO (DENUNCIA LEY 24240)*" (RO-00999-C-2022) que "... Comparto los fundamentos que la jueza de primera instancia ha tenido para fijarlo y fundarlo: Si bien la parte actora no ha acreditado el rubro, esta Cámara se ha manifestado en relación a ello en los autos "*TOSCAN FERNANDO GABRIEL C/ FCA S.A Y BAHÍA AUTOMOTORES S.A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)*" (Expediente CH-56208-C-0000) en el siguiente sentido: "... Respecto a la acreditación del daño moral resulta plenamente aplicable el criterio emergente de la doctrina legal obligatoria, que ha expuesto: 'Por último, en relación al argumento defensivo de que en autos el daño moral no ha sido acreditado, es dable señalar que este Superior Tribunal de Justicia, en reiteradas ocasiones ha entendido que en los supuestos de responsabilidad que provenga de un acto ilícito (aquiliano) el daño moral no requiere de prueba específica alguna y debe tenérselo por presumido (in re ipsa) por el sólo hecho de la acción antijurídica, correspondiendo la prueba en contrario al sindicado o sindicados como responsables. Máxime, cuando el

*bien jurídico lesionado fuese un derecho de la personalidad, o intereses ligados a la dignidad de la persona humana, donde la presunción del daño cobra un significado pleno. Así este Cuerpo tiene dicho que: 'En cuanto a su procedencia, cabe expresar que: 'la reparación del daño moral cumple una función de justicia correctiva o sinalagmática que conjuga o sintetiza a la vez la naturaleza resarcitoria de la indemnización del daño moral para la víctima y la naturaleza punitiva o sancionatoria de la reparación para el agente del daño. El daño moral se caracteriza por los padecimientos de quienes lo sufren, que configura una prueba 'in re ipsa', puesto que surge de los hechos mismos, que consiste en el desmedro o desconsideración que el agravio pueda causar en la persona agraviada o los padecimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualquier otra molestia que pueda ser consecuencia del hecho perjudicial, sin que ello pueda significar que se constituya en una fuente de beneficios o enriquecimiento injusto, y cuya valoración no está sujeta a cánones estrictos, correspondiendo a los jueces de la causa, establecer su procedencia y el quantum indemnizatorio, tomando en consideración para ello la gravedad de la lesión sufrida y el hecho generador de la responsabilidad' -STJRN. Se. N° 94/10, in re: 'O., H. c/ CONSEJO PCIAL. SALUD PUBLICA y Otros s/ DAÑOS Y PERJUICIOS-' ('GARCIA SANCHEZ, Edgar A. J. c/ANZOATEGUI, Felipe y Otros s/ DAÑOS Y PERJUICIOS ORDINARIO- s/CASACION', Expte. N° 25821/12-STJ-). "No cabe duda que en el caso de autos ha existido una modificación disvaliosa en el espíritu, que se ha lesionado la paz y la tranquilidad y que desconocer la procedencia del daño por la falta de una acreditación certera mediante pericial psicológica resulta un requisito desproporcionado, de una rigidez que no se compatibiliza con el régimen tuitivo del consumidor, sumado a la virtualidad que toma el principio in dubio pro consumidor, que como tantas veces se ha remarcado, posee varias facetas ya que en caso de duda respecto de los hechos, prueba o interpretación del derecho se estará a lo más beneficioso para el consumidor. Respecto a la cuantificación, estimo acertado el monto otorgado por la magistrada de primera instancia. Si bien no se encuentran precedentes de idénticas características para comparar, en una reciente sentencia del 23/09/2024 en autos "SALAYA ESTEFANI C/ HORIZONTE COMPAÑIA ARGENTINA DE SEGUROS GENERALES S.A. S/ SUMARISIMO (DAÑOS Y PERJUICIOS)" (RO-01748-C-2022)" se redujo el monto fijado en primera instancia por daño moral en \$ 700.00, así también en autos "D'ARCHIVIO JOSE C/ BANCO PATAGONIA S.A. Y SEGUROS SURA S.A. S/ SUMARISIMO (DENUNCIA LEY 24240)" (Expte. N°*

RO-01777-C-2022) -con la particularidad de ser el accionante, un actor hipervulnerable-, se confirmó el monto fijado en primera instancia por daño moral en \$ 500.000. Asimismo, en "CASTRO ESPINOZA LUISA AMPARO C/ GENERAL MOTORS DE ARGENTINA S.R.L. Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO)" (RO-44289-C-0000) por sentencia del 19/09/2024 se confirmó el daño moral fijado en la suma de \$ 500.000. A ello le sumo que la actora, aun cuando solicita se aumente el rubro, no expresa concretamente el supuesto yerro de la magistrada en la cuantificación, ya que solo expresa como agravio "En cuanto al daño moral, cuantifica el rubro en la misma suma dineraria nominal que sentencias de años anteriores, donde nuestra moneda tenía otro poder adquisitivo, citando por ejemplo los autos caratulados "MESSINA JUAN EDUARDO C/ PIRERRAYEN AUTOMOTORES SA Y OTROS/ 2DAÑOS Y PERJUICIOS" (B-2RO-380-C2019). En consecuencia, solicito se eleve el monto de daño moral considerándose la gran desvalorización producida por el proceso inflacionario de público conocimiento que se ha venido profundizando en los últimos tiempos en la República Argentina, con aplicación del artículo 770 del CCCN conforme fue solicitado en el escrito de demanda..." Ante ello, encuentro que el monto fijado en primera instancia para el rubro en la suma de \$ 500.000 resulta razonable y adecuado a los padecimientos de la actora por lo que propongo su confirmación..."-.

Como contrapartida, no aprecio que el demandado ofrezca fundamentos que habiliten una revisión hacia la baja de la indemnización acordada en primera instancia, por lo que me expido por la confirmación del resarcimiento ordenado en la sentencia de primera instancia.-

7.- En relación al daño punitivo, vale recordar que tal como hemos dicho en los autos "VILLALOBOS DAYANARA C/ ADT SECURITY SERVICES S.A. S/ SUMARISIMO", (CH-60289-C-0000) (B-2CH-105-C2021), el 09 de abril de 2025 "... 5.2.4.- En lo que hace al daño punitivo, puede advertirse que la condena ha sido por \$ ...; contándose el recurso de la actora, que lo pretende bajo, y por el contrario, la demandada, considera que su configuración no se da en el caso y que a todo evento corresponde la disminución.- Nuestro S.T.J., se ha expedido fijando su doctrina legal el 04 de marzo de 2021, en el conocido fallo "COFRE, NICOLAS SEBASTIAN C/FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A. S/SUMARISIMO S/CASACION" (Expte. N° B-4CI-204-C2015); que "... El daño punitivo se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se

*condene en calidad de daños y perjuicios, destinada en principio al propio damnificado. Su objeto es impedir que el proveedor siga vendiendo u ofreciendo un producto o servicio que genere perjuicios, estimando que resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Esto es, tiende a ser ejemplificador a los efectos de que otros proveedores no incurran en similares incumplimientos. Al respecto, Pizarro y Stiglitz han expresado que el tema presenta particular importancia en el ámbito del derecho del consumo, especialmente en dos supuestos: en los enriquecimientos injustos obtenidos por medio del ilícito (ilícito lucrativo) y en los casos en los que la repercusión socialmente disvaliosa del ilícito es superior, comparada con el daño individual causado al perjudicado. Tal lo que ocurre, por ejemplo, con la responsabilidad del productor de bienes y servicios, cuando, como consecuencia de un proceder antijurídico, se generan microlesiones múltiples, de carácter extremadamente difuso, idóneas para afectar a muchísimas personas, en diferentes lugares y hasta en distinto tiempo, respecto de la causa originaria del daño. La reparación de tales daños difícilmente alcance a concretarse en reclamaciones judiciales. Cuando el daño es muy difuso, la responsabilidad tiende a esfumarse, sobre todo teniendo en cuenta el costo económico y el tiempo desproporcionado que insumen las actuaciones judiciales. Esta realidad es frecuentemente tenida en cuenta por proveedores profesionales poco escrupulosos. Sostienen que la adopción de sanciones en casos de graves inconductas de los proveedores de bienes y servicios puede erigirse en un elemento de prevención y de disuasión de enorme importancia. Es más, consideran que la adecuada implementación de un sistema de penas privadas, especialmente en materia de daños causados por productos defectuosos y por servicios defectuosamente prestados, se puede constituir en un instrumento útil para asegurar, en términos equitativos, el adecuado funcionamiento del mercado y la libre competencia (cf. Pizarro - Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, La Ley 2009-B, 949). 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 otros/Sumarísimo" del 03.03.2020)... - Posteriormente, en la misma línea ha dicho el S.T.J. el 30 de mayo de 2024, en autos "CAMPOS, FACUNDO EMIR SEBASTIAN C/ CENCOSUD S.A. Y EMBOTELLADORA DEL ATLANTICO S.A. S/SUMARISIMO S/CASACION" (Expte. N° RO-10417-C-0000), que "... 3.3.- Distinta suerte corre la condena por daños punitivos, en cuya determinación tiene incidencia decisiva la conducta de la empresa demandada. Desde mi perspectiva, el análisis que al respecto se efectúa en las instancias anteriores no cumple con los parámetros establecidos por este Cuerpo en el precedente "Cofré" (STJRNS1 - Se. 09/21). Se dijo allí que la multa prevista en el art. 52 bis de la Ley 24.240 es 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, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe un 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. En resumen, 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. (CNCom., Sala D, "Henández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S,A,I.C.E.I. y otro s/sumarísimo", 03-03-20). Sobre dicha plataforma de análisis, no se aprecia en la embotelladora demandada en estas actuaciones un proceder ilegítimo que revista las particulares características que justifican la imposición de la multa civil, como especial y ejemplar reproche. La recurrente ha acreditado el cumplimiento de las normas y controles adecuados en el proceso de embotellado -tal como se destacó anteriormente-, a lo que cabe añadir que su conducta a lo largo del proceso ha sido de colaboración con el esclarecimiento de los hechos, sin observarse el particular desprecio o indiferencia frente a los derechos del consumidor, que suelen justificar la condena por daños punitivos. Sumado a ello, el hecho no ha reportado beneficios económicos a la empresa demandada y tampoco se observa una especial repercusión en el patrimonio del consumidor que requiera de otra medida, más allá de indemnizarlo por el daño patrimonial y moral asignado en las instancias de grado. Se encuentra asimismo ausente la necesidad de prevenir una conducta gravemente reprochable por la ley de forma adicional -luego de aplicar una condena de daños y perjuicios- con una cuantía que disuada según los niveles de prevención deseables socialmente; recaudo este que ha sido exigido por la doctrina en atención a la particular finalidad con la que fue prevista la multa civil en nuestra legislación (art. 52 bis de la Ley 24.240) y que comparte con la figura originaria del derecho estadounidense (Irigoyen Testa, Matías, "Necesidad de daños punitivos ante la culpa grave o dolo de una embotelladora", TR LA LEY AR/DOC/3195/2012, págs. 2/3). En suma, verificándose en la especie el cumplimiento por parte de la demandada de las pautas de calidad relativas al embotellamiento, no se configura una conducta disvaliosa ni particularmente lesiva de los derechos de los consumidores a disuadir...".- Desde mi punto de vista y consecuente propuesta al acuerdo, la aplicación del instituto corresponde en el caso, porque desde mi punto de vista se ha producido en el caso un severo y grave incumplimiento hacia el trato digno de la consumidora, que no debiera producirse, es decir, para desalentar conductas empresariales de ese tipo.-..."-*

Considero que en el presente corresponde hacer lugar a la apelación de la parte demandada y revocar la fijación de la sanción punitiva. Nótese que si bien estamos en presencia de un incumplimiento sostenido, en la devolución de los importes sujetos a reintegro, la parte demandada afirma haber enviado los cheques, pero no ha negado en el proceso la procedencia del reclamo, y se ha culminado en una condena que por la presente se confirma, pero sobre la base de tener por cierta ante la duda la posición de la consumidora.-

Si bien ha mediado entonces un incumplimiento contractual, interpretado a través de la presunción expuesta, entiendo que el mismo no tiene la relevancia ni la gravedad necesaria -de acuerdo a la doctrina legal del S.T.J.- para habilitar la condena pretendida, por lo que me expido en sentido favorable a la revocación del instituto en el caso.-

8.- En lo que hace al agravio relacionado con el publicación del fallo, tal como hemos dicho por caso en los autos *"MIRANDA MARTA ROSA C/ COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS - SUMARÍSIMO - DENUNCIA LEY 24240"*, (CH-00152-C-2022), el 18 de noviembre de 2025, "... *La razón es que si no hay condena por daño punitivo, tampoco habrá publicación del fallo y así lo ha dicho nuestro S.T.J. con anterior integración en autos D.P.C.D.S.S.S.S. (Expte. N° B-2RO-311-C2018), en fecha 28 de junio de 2021, en los que con el voto rector del Dr. Mansilla, se había dicho que "... e) Finalmente, respecto a la esgrimida errónea aplicación del art. 47 de la Ley 24.240 en cuanto se ordena la publicación de la sentencia a costa de la demandada, en un medio nacional, cabe señalar que dicho agravio ha devenido abstracto. Ello así pues, al revocarse los daños punitivos impuestos por los Jueces en las instancias de grado, ha quedado sin sustento fáctico la condena de publicación establecida, por lo que aquí también debe hacerse lugar al recurso y revocarse la sentencia en ese punto....."*.-

Surgiendo desde mi propuesta al acuerdo la revocación del daño punitivo, queda sin efecto, la publicación de la sentencia dictada en autos, dejando entonces planteada la propuesta de revocación de la sentencia en este punto.-

9.- Por todo lo expuesto, entiendo pertinente proponer al acuerdo la parcial modificación de la sentencia de primera instancia, acogiendo también parcialmente el recurso de apelación de la parte demandada, confirmando la responsabilidad en cuanto a la procedencia del reintegro petitionado, y el daño moral y dejando sin efecto, por las

razones dadas, la aplicación del daño punitivo y la publicación de la sentencia, con costas de segunda instancia en una 50 % a cada parte de acuerdo a como han prosperado los agravios y su incidencia en la condena final -arts. 6 y 15 de la ley G-2212), y en los términos del art. 248 del CPCC, propongo al acuerdo la confirmación de los porcentajes de regulación dispuestos para la primera instancia, y para los honorarios de la segunda instancia, regular los de la letrada de la actora, María Carolina Cailly, en el 28 % y en el 28 % para los letrados intervinientes por la demandada, Ezequiel Parrou, Hernán Ariel Zuain Y Ezequiel Zuain; respecto en cada caso de los que les corresponden a cada representación letrada por la labor de primera instancia.-

**LA SRA. JUEZA VERÓNICA IVANNA HERNANDEZ DIJO:**

Por compartir lo sustancial de sus fundamentos, adhiero al voto que antecede.  
ASI VOTO.

**EL SR. JUEZ DINO DANIEL MAUGERI DIJO:**

Ante la coincidencia precedente, me abstengo de opinar (artículo 242 1er. párrafo del CPCC).

Por ello, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa,

**RESUELVE:**

I).- Modificar la sentencia de primera instancia, parcialmente, acogiendo también parcialmente el recurso de apelación de la parte demandada, como surge de los considerandos.-

II).- Costas de segunda instancia -sin perjuicio de la gratuidad- en una 50 % a cada parte de acuerdo a como han prosperado los agravios y su incidencia en la condena final -arts. 6 y 15 de la ley G-2212),de acuerdo a los considerandos.-

III)- En los términos del art. 248 del CPCC, confirmar los porcentajes de regulación dispuestos para la primera instancia, y para los honorarios de la segunda instancia, regular los de la letrada de la actora, María Carolina Cailly, en el 28 % y en el 28 % para los letrados intervinientes por la demandada, Ezequiel Parrou, Hernán Ariel Zuain Y Ezequiel Zuain; respecto en cada caso de los que les corresponden a cada representación letrada por la labor de primera instancia; de acuerdo a los

considerandos.-

Regístrese, notifíquese de conformidad con lo dispuesto en el CPCC y oportunamente vuelvan.