

General Roca, 06 de marzo de 2026. DA/AN

I) Proceso: Para dictar sentencia en la causa "O.P.M.C.V.S.D.A.P.F.D.E.I.S.S.S.(Y.P." (RO-44379-C-0000), del registro de esta Unidad Jurisdiccional n° 9, a mi cargo por subrogancia.

II) Antecedentes: 1) Demanda iniciada por Pablo Mario Ostrovsky el 15/02/2022 (SEON n° 28810): Se presenta con patrocinio letrado, iniciado demanda sumarísima en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor, contra Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados e Iruña S.A., por daños y perjuicios derivados del retraso de la liquidación y pago de un vehículo VW Amarok DC 140 CV, por la suma de \$11.810.000 y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse, más sus intereses.

Relata que en febrero de 2014 suscribió un contrato de adhesión con las demandadas mediante el cual adquirió un vehículo Volkswagen Amarok SL, mediante el plan 70/30, solicitud de adhesión N°00108535, grupo 2423, orden N° 124. El 70% financiado y 30% integrable, al finalizarse el grupo. Que el mismo finalizó en enero del 2021 y ante su intención de no adquirir el vehículo debían reintegrarle los fondos en marzo del 2021.

Afirma que cumplió de forma responsable y en tiempo con todas las cuotas correspondientes al plan y solicitó la liquidación de los fondos luego de finalizado el grupo, pero dejó de recibir respuesta por parte de las demandas.

Refiere que desde el mes de enero, cada reclamo realizado vía correo electrónico fue recibiendo llamadas respuestas por parte del personal de las demandas, donde le pedían la misma información.

Que el 16/07/2021 realizó intimación por carta documento CD

N°04392696, concurrió a sucursales de las empresas, recibiendo respuestas evasivas. Relata que en el local le explicaban que todo reclamo debía hacerse mediante correo electrónico y esa era la única forma de obtener algún tipo de respuesta, lo que fue un absoluto trastorno, angustiante y agotador.

Sostiene que transcurrido el plazo para que cumplieran con la liquidación de los montos abonados, conforme el propio contrato de adhesión establecido por las demandadas y ante las respuestas de silencio permanente, decidió iniciar la demanda.

Alega incumplimientos de la LDC por parte de las demandadas, concretamente indigna atención al cliente e incumplimiento al deber de información.

Cuantifica los daños y solicita daño moral por \$ 2.100.000; daño punitivo por la suma de \$5.250.000; devolución del dinero abonado \$4.460.800. Ofrece prueba y peticiona.

2) Contestación de demanda por Iruña S.A el 24/04/2023: Se presenta mediante apoderado a contestar demanda.

Niega de manera expresa todas las afirmaciones de la contraria que no sean expresamente reconocidas y niega la documental adjuntada por el actor.

Aclara que es un intermediario en la venta de planes de ahorro de Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, interviniendo en el inicio de la contratación, concretando la firma de la solicitud de adhesión y al final, cuando el adherente resulta adjudicado, se toma el pedido de la unidad y se efectiviza la entrega.

Sostiene que en lo que se refiere a la liquidación de grupo y pago de haberes netos, son aspectos administrados exclusivamente por la sociedad

administradora Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados.

Explica que en los casos de finalización de grupos, la liquidación del mismo y los eventuales pagos de haberes netos a los suscriptores, son aspectos administrados exclusivamente por la Sociedad Administradora, conforme surge de los Arts. 8 y 17 de la Solicitud de Adhesión – Condiciones Generales. Esto no quiere significar que cesa de manera absoluta la intervención del Concesionario, ya que el cliente puede acercarse para consultar el estado de su trámite, pero no participa en el proceso de liquidación y puesta a disposición de los fondos.

Aclara que los pagos de las alícuotas abonadas por la parte actora, son realizados (siempre) directamente a la Sociedad Administradora VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y los Concesionarios (caso de Iruña S.A.) tienen expresamente prohibido actuar como agentes recaudadores.

Alega que de las Condiciones Generales de contratación suscriptas por la accionante con la Sociedad Administradora, surge expresamente que el Concesionario IRUÑA S.A, no resulta acreedora de las cuotas abonadas por los suscriptores.

Impugna los daños reclamados, ofrece prueba, formula reserva de acción de regreso, funda en derecho efectúa reserva del caso federal y peticiona.

En fecha [04/05/2023](#) Iruña S.A. denuncia hecho nuevo la recepción de un correo electrónico de fecha 24/04/2023, remitido desde la casilla ADMCARTERA@vw.com.ar, hacia las casillas de correo Silvana.Torres@iruña.com.ar, Legales@sapac.com.ar y cristia.rath@iruña.com.ar, donde surge que la sociedad administradora remitió carta documento al accionante, en fecha 29/07/2022, informando la

liquidación del haber neto y consignando los diversos medios a los efectos de que la parte actora gestione el correspondiente reintegro. En fecha [10/05/2023](#) el actor contesta el traslado.

3) Contestación de demanda por Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados del [15/05/2024](#): Se presenta mediante apoderado y contesta demanda. Efectúa la negativa general y particular de los hechos y desconoce toda la documentación, que no fuese expresamente reconocida.

Explica en que consiste la actividad de la administradora y el funcionamiento de ahorro previo para fines determinados.

Respecto del reclamo de autos, pone en conocimiento se trata de un plan de ahorro 100%, grupo 2423 orden 124, con 84 cuotas pagas.

Aclara que la tarea que desarrollan las concesionarias oficiales en el marco de los planes de ahorro, que a éstas les incumbe el asesoramiento a los suscriptores tanto así como la provisión de los formularios del plan de ahorro.

Argumenta que el actor refiere que suscribió un plan de ahorro y que el contrato ha tenido principio de ejecución, que el plan de ahorro se encuentra finalizado y únicamente corresponderá la devolución de los haberes netos, conforme los términos convenidos, ya que procedió de conformidad con lo previsto en el Art. 14 de las Condiciones Generales, a rescindir la Solicitud del Adherente y en la forma y plazo establecidos en los artículos 13 y 16 de la Solicitud de Adhesión.

Explica que el haber neto sujeto a reintegro, resulta de un cálculo en el cual al total bruto de las cuotas abonadas deben aplicarse una serie de deducciones y tal resultado debe multiplicarse por la alícuota respectiva, que se determina en función del valor móvil vigente al momento de la

terminación del plan, y no actualizado como pretende la actora, lo que surge del contrato y de la Resolución 8/15 de la IGJ, que lo integra.

Sostiene que el adherente tiene derecho al reintegro de los haberes netos, una vez terminado el plan y no antes, y asegura que la práctica habitual en los planes de ahorro consiste en publicar en los diarios de mayor circulación los planes que han finalizado, informando que se procederá a su liquidación, procediendo luego a realizar los balances de cada grupo y, a medida que los ahorristas se van presentando a cobrar sus haberes netos, los mismos se abonan.

Explica el procedimiento de la devolución de los haberes netos a adherentes y que en el caso, ante la finalización del grupo, procedió a realizar el balance del grupo y liquidar cada plan de ahorro que lo integraba, y luego le envió a la actora una carta en la que se le comunicaba que el Plan había finalizado y que existían fondos a reintegrársele; conforme a la liquidación que también describía. Así pues, puso a disposición de la actora, el pago de las sumas correspondientes al 100% de la puesta a disposición, toda vez que el grupo al que pertenece se encontraba al día al momento de la finalización.

Dice que le era posible al actor gestionar el reintegro de los fondos con la simple carga de sus datos personales y bancarios, asegurando que efectivamente puso a disposición de la actora los haberes netos correspondientes al plan objeto de la presente demanda, sin embargo, no surge de los registros de mi mandante que el accionante hubiera efectuado el trámite a distancia antes mencionado a los efectos de proceder el reintegro de sus haberes netos.

Ofrece depositar las sumas de haberes netos, con los intereses correspondientes en la cuenta judicial. Acompaña una captura de una carta documento del 29/07/2022 remitida al actor por correo Urbano.

Concluye que cumplió con la totalidad de sus compromisos

contractuales, niega incumplimiento al deber de información y del trato digno.

Rechaza los rubros indemnizatorios reclamados, ofrece prueba. Efectúa reserva del caso federal y peticiona.

4) Apertura y clausura del periodo probatorio: En fecha 06/08/2024 se celebra audiencia preliminar dejándose constancia de la incomparecencia de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, solicitando la parte actora se hagan efectivas las consecuencias dispuestas por el art. 362 del CPCC, lo que se tuvo presente para su oportunidad. Se ordenó la apertura de la causa a prueba y se clausuró la misma el 28/07/2025. En fechas 29/07/2025 y 18/08/2025 alegaron la actora y la sociedad administradora. El 22/09/2025 dictamina el Ministerio Público Fiscal y el 28/11/2025 pasan las actuaciones a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

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

"Así, el derecho del consumidor constituye un microsistema, que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse, en primer lugar, dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es su carácter de autónomo, y aún derogatorio de normas generales, lo que lleva a establecer que el sistema tuitivo del consumidor esta compuesto por la Constitución Nacional, los principios jurídicos y las

normas legales infra constitucionales" (Wajntraub, Javier H, "Régimen Jurídico del Consumidor Comentado" - cita n° 51, p. 34. Rubinzal - Culzoni Editores).

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

2) La cuestión a decidir: Tal como ha quedado trabada la controversia, no se encuentra discutido en el proceso la contratación del plan de ahorro por el Sr. Pablo Mario Ostrovsky, Grupo 2423, orden 124, plan que se encuentra finalizado.

El actor reclama la restitución de las cuotas abonadas, más daños y perjuicios por incumplimientos a los deberes de información y trato digno por parte de las demandadas. Afirma que el plan finalizó en enero de 2021 y ante su decisión, debían reintegrarle los fondos marzo de ese mismo año, sin obtener respuestas a sus reclamos -vía correo electrónico y de manera presencial-.

La demandada Iruña S.A argumenta que se trata de un intermediario entre el adherente y la administradora, no teniendo ninguna responsabilidad en la restitución de fondos.

Finalmente, la administradora afirma que no ha existido incumplimiento de su parte y que puso disposición del actor los haberes netos, de acuerdo a la pautas contractuales.

Entonces la cuestión a resolver versa en determinar si las demandadas han incumplido obligaciones a su cargo y si han infringido el deber de información y al trato digno que el actor merecía como consumidor y en su caso, si ello ha generado los daños y perjuicios reclamados.

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

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

En el proceso se produjo la siguiente prueba:

3.1) Documental: De la parte actora, adjuntada en el inicio de demanda; y de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados adjuntado en su contestación;

3.2) Documental en poder de la demandada: Adjuntada por Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados ([E0017](#));

3.3) Informativa: Correo Argentino ([I0020](#)); Urbano ([I0021](#)); Inspección General de Justicia ([I0033](#));

3.4) Pericial contable: [E0026](#).

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

Los contratos conexos o negocios coligados, dan cuenta de una concurrencia de varios contratos, cada uno con su propia tipicidad, unidos por una operación económica más amplia. “El supuesto de hecho se configura cuando hay varios contratos que tienen

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

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

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

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

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

de información, de raigambre constitucional.

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

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

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

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

De acuerdo a la pericial contable realizada, el plan Grupo 2423 Orden 124 a nombre del señor Pablo Mario Ostrovsky finalizó el 12/02/2021. También dijo el perito que la rescisión del contrato se produjo el 15/07/2022. En el [anexo](#) de la pericia surge que han sido abonadas las 84 cuotas del plan.

De acuerdo a la solicitud de adhesión n° W00108535 el actor denunció su domicilio en Viterbori n° 712 de esta ciudad, constando además datos de teléfonos y correo electrónico.

De las propias cláusulas contractuales a las que refirieron las demandas (art. 16, 17 y 21), surge que la administradora tenía hasta el 14/03/2021 para poner a disposición del actor el haber neto, mediante comunicación fehaciente.

El actor acompañó las cartas documentos remitidas a Volkswagen Argentina, calle Av. Roca N° 570 de Gral. Roca RN, reclamando liquidación de haberes y reintegro remitidas en Marzo 2021 y en Julio 2021, siendo la última entregada 19/07/2021, conforme informativa del correo Argentino agregada.

La concesionaria Iruña S.A -como hecho nuevo-y también Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, al contestar demanda, acompañaron la carta documento de fecha 01/08/2022, reconocida en por la informativa de la firma Urbano, que la misma fue entregada el 08/08/2022.

De ello se concluye que la administradora recién liquidó los haberes netos, al menos un año y medio después de la fecha que debieron hacerlo, con las condiciones para realizar el reintegro por medio de la página web.

Al contestar demanda se reconoce que a esa fecha, aún no habían restituido los fondos al actor, ofreciendo incluso depositar las sumas de haberes netos, más intereses, sin siquiera realizar la consignación en el expediente judicial.

De acuerdo a lo analizado, se encuentra acreditado el incumplimiento contractual por parte de las codemandadas, dado que no han puesto a disposición del actor, los haberes netos que, contractualmente, debían restituirle.

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

Respecto a la concesionaria, la misma pretende desligarse de responsabilidad porque afirma que su intervención se limita a la etapa inicial de la contratación, obviando que fue la cara visible de toda la conexidad descripta. Obsérvese que es con quien el consumidor firma la solicitud de adhesión, realiza el cobro de la primer cuota y como

expresamente reconoce, el cliente puede acercarse al concesionario para consultar el estado de su trámite.

Ambas han infringido el deber de información y trato digno. Nótese que afirmaron que brindaron al consumidor la información para restituirle los fondos pero nada de ello han acreditado en el proceso, siendo quienes tenían la carga de probar.

Por otro lado, de acuerdo a los art. 17 y 21 de las condiciones de contratación la notificación fehaciente debía ser realizada en los plazos y en las formas allí detalladas (carta documento, telegrama colacionado, telegrama con copia certificada y aviso de entrega, notificación por escribano público y carta con seguimiento electrónico, acompañada por copia del correo informando el contenido y su notificación), lo que como dije se cumplió luego de un año y medio de finalizado el plan.

Pese a las intimaciones cursadas por Ostrovsky a las demandadas, que comenzaron en Marzo del año 2021, fue recién en Agosto de 2022 que se realizó la liquidación (comunicada por CD) y surge allí, sin mayor explicación, que debía debía realizar el pedido del reintegro online, mediante la pagina oficial.

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

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

Dicho deber de información también debe cumplirse acabadamente durante y después de celebrado el mismo. Dicha obligación por parte de los proveedores se encuentra vinculada con la complejidad del negocio y la

educación del receptor, en cuanto a su extensión y exhaustividad, teniendo en cuenta que los contratos de adhesión de planes de ahorro para fines determinados, se caracterizan por su complejidad atento la arquitectura contractual en el que se apoya dicha estructura para lograr cumplir con el objeto del contrato, que es en definitiva la entrega de un vehículo 0 kilómetro a la persona consumidora.

Por todo lo dicho, del análisis efectuado se infiere la falta concreta al deber de información y al trato digno que el Sr. Ostrovsky merecía como consumidor: no se le ha dado información concreta en relación a al procedimiento que debía realizar para obtener el reintegro de fondos.

En conclusión, de la valoración integral de la prueba y en base al principio de la sana crítica, considero que las demandadas, vinculadas por contratos conexos, incumplieron con los deberes a su cargo, por lo que en función de la responsabilidad objetiva y solidaria que emerge del art. 40 de la LDC, corresponde condenarlas a responder por los daños y perjuicios, sin perjuicio de lo que puedan acordar las demandadas y de las eventuales acciones de repetición que puedan entablarse (Art. 42 CN, 4,5,8 y 40 LDC, 1073,1074 y 1075, 1093,1097,1100, 1103 del CCyC).

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

6.1) Daño material: Peticiona la devolución de la totalidad de las cuotas abonadas por la actora con más sus intereses desde efectuado cada

pago, conforme detalla.

Las demandadas cuestionan la procedencia del rubro, concretamente la administradora plantea que, eventualmente, debe realizarse conforme lo estipulado en los arts. 13 y 16 del contrato, con las deducciones y penalidades que también surgen de las Resoluciones 8/82 y 08/15 de la IGJ que lo integran.

En este caso, por los argumentos expuestos al resolver la responsabilidad, corresponde hacer lugar al rubro debiendo las demandadas restituir los montos abonados, de acuerdo al contrato celebrado.

A fin de cuantificar el rubro, tengo presente la propia liquidación realizada por la administradora el 01/08/2022 que arroja un total de \$1.876.169,40.- En la misma la propia empresa profesional en la materia no procedió conforme el propio contrato de adhesión, ya que no se liquidaron intereses cf. art. 16, 2.3 que establece "*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*".

Por ello, corresponde reconocer la suma de **\$1.876.169,40.-** con más los intereses a liquidarse -fecha y tasa- conforme cláusulas contractuales, y hasta la fecha de dictado de esta sentencia, y a partir de allí y hasta su efectivo pago a las tasas reconocidas por el STJ en la causa "MACHIN" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

7.2) Daño moral:. Solicitó por tal concepto en la demanda la suma de \$ 2.100.000.

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde aplicar -por analogía- el art. 1741 del CCyC respecto a la indemnización de

las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole.

La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: *“...específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico”* (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY).

El STJ ha interpretado el art. 1741 del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: *“...En materia contractual este concepto de ‘insatisfacción no justificada’ se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC”* (STJ- Se. 45/21 Daga).

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

Además, tengo presente las particularidades del presente caso en el que la actora depositó la confianza en dos empresas de reconocida trayectoria y finalmente no obtuvo su automotor 0 km. Asimismo se acreditó la reticencia de las codemandadas a brindar respuestas concretas al consumidor, continuando hasta la fecha con el incumplimiento de restituir la sumas abonadas, cuando incluso reconocen que debían, llegando a ofrecer el depósito judicial de dichas sumas, sin realizarlo.

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

Para cuantificar este rubro tendré en cuenta las particularidades del caso y sentencias que guarden cierta similitud - en los que se ha incumplido con el deber de información, al trato digno en el marco de relaciones de consumo-, aunque teniendo en consideración también que la plataforma fáctica no es la misma, por lo que sólo se tomarán como parámetro para cuantificar el rubro extrapatrimonial:

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

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

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

La parte actora solicitó una suma \$ 2.100.000 al inicio de la demanda (15/02/2022), teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde el inicio de demanda y el contexto inflacionario, conforme lo habilita el art. 147 del

CPCC, valorando las particulares circunstancias reseñadas, considero razonable compensar el daño moral causado, fijándolo en la suma de **\$3.500.000.-** con más los intereses desde la fecha de finalización del plan (12/02/2021), y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual, y a partir de allí y hasta su efectivo pago a las tasas reconocidas por el STJ en la causa "MACHIN" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

6.3) Daño punitivo: Solicita por el rubro la suma máxima prevista de \$4.520.000. En sus alegato invoca la nueva normativa, solicitando 52 canastas básicas para un hogar de tipo 3.

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

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

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

El máximo Tribunal, en tres precedentes judiciales ha fijado las condiciones en las que resulta procedente el rubro. Así, a partir del precedente "COFRE" Se.-9/21- se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Luego, en "CAMPOS, FACUNDO", del 30/05/24 hizo hincapié en que la herramienta procedía en casos de grave indiferencia hacia los

derechos del consumidor, que solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia.

Por último, en el caso "FABI, MARIA BELEN", del 25/06/2024, se reiteró el carácter excepcional de la figura. Allí se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa.

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

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

Conforme lo dicho al abordar la responsabilidad, ambas demandadas incumplieron deberes legales y contractuales, en violación los deberes de información veraz y clara y trato digno hacia el consumidor, consagrado en los arts. 42 CN, 4, 8 bis, habiéndose omitido restituir los haberes del actor una vez finalizado el plan y brindar la información necesaria al consumidor

para lograr la restitución.

Todo ello demuestra un total desprecio y desinterés respecto a las cuotas abonadas por el consumidor, es decir su derecho a la propiedad, mostrando a lo largo del proceso, un total desinterés en dar una respuesta a su problemática (la administradora ni siquiera vino a la audiencia preliminar), informando finalización del plan y la puesta a disposición de los haberes al actor, recién en Agosto de 2022, es decir un año y medio después de producida la finalización del plan.

Pondero también que los ofrecimientos de depositar las sumas liquidadas sólo constituyeron meras promesas, palabras que se llevó el viento, ya que en el proceso nunca tuvieron interés real en consignar esas sumas en el expediente.

Todo ello configura una conducta grave, o una grosera negligencia y desprecio a los intereses de la actora, a quien no se le restituyeron los haberes una vez finalizado el plan.

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

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

Para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, demás

particularidades de la causa y los precedentes recientes del STJ.

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

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

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

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

Dado el carácter constitutivo de este rubro, los intereses deberán

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

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

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

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069.

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

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

IV) Resuelvo: I) Hacer lugar a la demanda interpuesta por el Sr. Pablo Mario Ostrovsky contra Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados e IRUÑA S.A. y en consecuencia condenar a las demandadas en forma solidaria, abonar a la actora, dentro de los 10 días de notificada la presente, la suma de \$10.376.169,4?.- en concepto de daño patrimonial, extrapatrimonial y sanción punitiva, con más los intereses que

deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.

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

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

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069.

Regulo los honorarios profesionales de los/as **Dres/as. Nicolás Andrés Suarez Colman y Yanina Graciela Krieger** en conjunto y en su carácter de patrocinantes, **el 11% del MB**, por todas las etapas cumplidas en el proceso.

A los letrados que asistieran a la demandadas, **Dr. Mariano Brillo** -doble carácter-la suma equivalente **6% del MB** a determinarse, más el **40%** por apoderamiento, por las etapas cumplidas y al **Dr. Iván Weihmüller**, por las actuaciones cumplidas en el **4% del MB**, más el **40% como apoderado. Cúmplase con la ley 869.**

Regulo al perito **Jorge Daniel Wainstein** la suma equivalente a **5% del MB** (art. 18 Ley 5069). Se deja constancia que dichos valores serán considerados a la fecha del efectivo pago.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a

través de aquella, distribuyéndose los honorarios conforme actuaron como letrados apoderados o patrocinantes; etapas cumplidas, resultado de la labor ; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 3, 40 de la ley 2212).

Notifíquese y regístrese.

Agustina Naffa
Jueza Subrogante