

Viedma, 13 de agosto de 2026.

EXPEDIENTE: "FABREGUES MARIA C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS" – EXPTE. N° VI-00491-C-2023.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 24/02/2023 se presenta María Brisa Fabregues, mediante apoderado y promueve demanda de daños y perjuicios contra Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor por la suma de \$9.300.000 y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos, con expresa imposición de costas. Asimismo, solicitan el beneficio de gratuidad regulado en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Plantea, en primer término, como objeto de su pretensión que: A) Ordene el reembolso de la retribución cobrada por la demandada en virtud del incumplimiento contractual del mandato, con más sus respectivos intereses; B) Ordene a la demandada a reintegrar toda suma que haya pagado de más por su culpa, con más sus respectivos intereses; C) Condene a la demanda a abonar los daños punitivos en el equivalente a la suma del total del valor de la unidad de ahorro al momento del pago de la sentencia y/o lo que en más o menos se estime, de acuerdo a su sana crítica y la prueba a rendirse en autos.

Refiere que en el mes de marzo de 2016, María Brisa Fabregues adhirió a un plan de ahorro de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, comercializado a través de la concesionaria Dietrich, con sede en la ciudad de Bahía Blanca, para la adquisición de un automóvil Volkswagen Up! Take, tres puertas, con financiación del 100%.

Aclara que el vehículo elegido correspondía al modelo de menor valor comercial de la línea Volkswagen, tanto por su versión ("Take Up", tres puertas) como por sus prestaciones. Refiere, además, que al momento de la contratación existían dos modalidades de financiación —70/30 y 100%—, por lo que la actora optó por esta última debido a la imposibilidad de afrontar un desembolso inicial significativo.

Manifiesta que, hacia fines de 2016, la actora presentó una oferta de licitación para obtener la adjudicación del vehículo, la que resultó aceptada en segunda instancia durante el mes de noviembre. Como consecuencia de esto, en febrero de 2017, retiró la unidad en la concesionaria de Bahía Blanca.

Señala que, con fecha 14/11/2018, la Sra. Fabregues formuló un reclamo ante la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Río Negro, manifestando su

disconformidad con los incrementos injustificados e irrazonables que venía registrando la cuota del plan. En esa oportunidad, puso de manifiesto que Volkswagen había discontinuado la fabricación del modelo Up! Take, tres puertas, originalmente contratado, motivo por el cual requirió información acerca del vehículo cuyo valor móvil se utilizaba para determinar el importe de las cuotas.

Sostuvo que el reclamo se fundó en que la unidad adquirida por la actora carecía de prestaciones tales como dirección hidráulica, levanta vidrios eléctricos, cierre centralizado y demás equipamientos presentes en los modelos que permanecían en producción, razón por la cual consideró improcedente que se le aplicara el valor correspondiente a vehículos con características superiores. Expresa que, si bien se celebró la correspondiente audiencia conciliatoria, la Sra. Fabregues no obtuvo una respuesta satisfactoria a su requerimiento.

Manifiesta que, durante el año 2019, como consecuencia del dictado de la medida cautelar recaída en los autos "Díaz Federico Gustavo y otro s/ Amparo colectivo", aplicable a los suscriptores de planes de ahorro domiciliados en la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, las cuotas del plan fueron retrotraídas al valor facturado en abril de 2018.

Enfatiza en que la actora advirtió dicha circunstancia únicamente por el importe de las cuotas que debía abonar, ya que nunca fue informada por la demandada acerca de la aplicación de la medida cautelar, ni consultada sobre su adhesión, ni recibió explicación alguna respecto del modo en que se cancelaría la diferencia resultante. En los cupones de pago únicamente figuraba un concepto identificado como "Débitos/Créditos varios", consignado en negativo, sin mayores precisiones.

Agrega que, al arribar a la cuota N° 84, última del plan, la actora tomó conocimiento de que el importe exigido ascendía a la suma de \$391.786,95, integrado por los siguientes conceptos: la alícuota por la suma de \$19.264,68; el cargo por administración por la suma de \$2.330,09; el seguro del bien por la suma de \$5.730,40 y el ítem enunciado como Débitos/Créditos varios por la suma de \$364.461,78. Así, surge que en la última cuota se incorporó el total de los descuentos aplicados durante la vigencia de la medida cautelar, con más los intereses correspondientes, ya que la suma de tales descuentos ascendía aproximadamente a \$230.000.

Argumenta que la emisión del cupón tomó completamente por sorpresa a la actora, quien hasta entonces abonaba cuotas cercanas a los \$9.000 y se encontró, de manera imprevista, con la exigencia de cancelar una cuota por \$391.786,95, sin haber recibido

previamente información alguna acerca de que las diferencias generadas por la aplicación de la medida cautelar serían reclamadas en un único pago.

Afirma que cuatro meses después del vencimiento de la cuota, la deuda comenzó a ser reclamada por la firma Empco S.A., la cual la actualizó a la suma de \$464.543,69, más \$26.850,62 en concepto de honorarios. Ante el constante incremento de la deuda por aplicación de intereses y el riesgo de ejecución de la prenda constituida sobre el automotor, la actora decidió afrontar el pago del saldo reclamado.

Explica que, para concretarlo debió atravesar numerosas dificultades, ya que el sistema de pago en línea informaba que no existían comprobantes pendientes; la empresa de cobranzas Empco S.A. manifestaba que ya no tenía el expediente en gestión; y los canales de atención telefónica no permitían comunicarse con personal que brindara la información necesaria para cancelar la deuda. Expresa que finalmente, gracias a la intervención de la letrada apoderada de la demandada, la actora obtuvo un número de cuenta bancaria para efectuar el pago y conocer el monto actualizado exigido.

Señala que el significativo incremento del automóvil y de las cuotas a abonar del plan, motivaron el dictado de una medida cautelar en Viedma en autos “Díaz Federico Gustavo y otros s/ Amparo Colectivo” en el Juzgado Civil, Comercial, Minería y Sucesiones N° 3 mediante Sentencia 61 del 17/04/2019, que retrotrajo el valor de estas al mes de marzo /abril 2018, la que finalizó en el mes de diciembre de 2019.

Observa que ante esta situación la administradora del plan debió efectuar una consulta a todos los ahorristas para pedir instrucciones, aunque continuó con la administración del plan como si nada hubiera ocurrido.

Destaca el aumento del dólar y la caída de las ventas de los vehículos, en consecuencia los pagos de los planes de ahorros, lo que ilustra mencionando numerosas publicaciones en diarios de amplia circulación.

Asimismo, la caída de ventas llevó a que la misma terminal a través de su red de concesionarias lanzaran importantes descuentos y/o bonificaciones en las unidades comerciales. Aunque sin aplicar las bonificaciones a los modelos que se comercializan a través de planes de ahorro, estrategia violatoria del deber de buena fe. Refiere que con esto evitaron la aplicación del art. 32 de la Resolución 8/15 de la IGJ -art. 2-.

Se expide en torno al diferimiento de las cuotas efectuado por la administradora del plan, en especial su falta de consulta a sus mandantes frente al aumento del dólar.

Efectúa encuadre legal en los términos de la Ley 24240, explica el sistema de ahorro

previo y su desviación de la finalidad del sistema y la desprotección del ahorrista.

Ofrece prueba que estima pertinente a su postura, solicita la aplicación de la carga dinámica de la prueba, hace reserva del Caso Federal y concreta el petitorio.

2.- Conforme providencia de fecha 27/02/2023 se le asigna al trámite el proceso sumarísimo, se tuvo presente el beneficio de gratuidad, se hace saber que será de aplicación la carga dinámica de la prueba en los términos del art. 1735 del CC y C y se ordena el traslado de la demanda como así también la vista al Ministerio Público Fiscal, la cual fue evacuada en fecha 01/03/2023.

3.- Corrido el traslado, con fecha 21/06/2023 se presenta Volkswagen Argentina S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, mediante apoderada, contesta la demanda interpuesta en su contra y solicita su rechazo con costas.

Niega, por imperio procesal todos y cada uno de los hechos invocados en la demanda y desconoce específicamente la documental acompañada por la actora.

Plantea argumentos respecto de la improcedencia de la demanda con fundamento en el funcionamiento del sistema de ahorro para fines determinados. Señala que Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados es regulada por la Inspección General de Justicia de la Nación, indica que tiene por objeto administrar los fondos de personas que forman grupo de inversores y que por medio del ahorro procuran adquirir automotores de la marca Volkswagen.

Describe, el contrato de ahorro y la forma de adjudicación de los automotores como así también respecto del mandato que se le otorga a la Administradora a partir del contrato de adhesión.

Efectúa una contestación en torno a lo que considera hace a su derecho, las modalidades que hacen al funcionamiento de la administradora del plan y las normativas generales que resultan aplicables de conformidad a la Inspección General de Justicia de la Nación.

Destaca la vinculación de la Sociedad de Ahorro, los sistemas de ahorros, las formas en las que los concesionarios trabajan. Explica el funcionamiento de los contratos de ahorro y señala la forma de composición de la cuota la cual ilustra en un cuadro, la forma en que se calcula el valor móvil y otros conceptos que integran la cuota.

Efectúa un relato de los hechos relativos a la acción entablada por la actora y refiere que su pretensión carece de fundamentos. En ese contexto, reconoce también que la Sra. Fabregues fue alcanzada por los efectos de la medida cautelar dictada en fecha 17/04/2019 en el expediente caratulado "Díaz Federico Gustavo y otro s/ Amparo

Colectivo(c)" Receptoría Q-IVI-6-2019 de trámite por ante el Juzgado Civil N° 3 de la localidad de Viedma, por lo que explica en un cuadro desagregado el diferimiento de las cuotas en su caso particular. A tenor de esa medida, se dispuso el diferimiento de un porcentaje mensual de la cuota de los ahorristas, haciendo la salvedad que nunca se dispuso una "quita" definitiva de los mismos. Por último, señala que la medida finalizó en el mes de diciembre de 2019.

Asevera que la cautelar nunca se expidió sobre cómo proceder con los montos diferidos al llegar a la última cuota del plan. Ante tal vacío, sostiene la legitimidad por parte de la administradora del plan en pretender el cobro de esos montos, por lo que es totalmente legítimo que proceda conforme los lineamientos habituales previstos en el marco del Contrato de Ahorro.

Afirma que, al tomar contacto con la actora, se le indicó cuál era el monto que debía abonar a fin de cancelar la última cuota del plan, cuota en la cual fueron cargadas aquellas diferencias surgidas de la medida cautelar que se fueron acumulando dentro del rubro contable "DEB/CRED" -lo que ilustra con una impresión de pantalla-.

Se expide en torno a los argumentos vertidos por la actora relativos a que el valor de la cuota abonada no se correspondía con el vehículo que había retirado, poniendo especial énfasis en su comunicación con el organismo de Defensa del Consumidor -en fecha 14/11/2018-.

En ese contexto, hace referencia al cambio operado en el modelo de suscripción —Volkswagen Up— por su nueva versión, el Take Up AA 5 puertas. Sostiene que la modificación no fue impuesta unilateralmente, sino que se encontraba contemplada en el contrato de ahorro suscripto por la actora. Aclara que, en el mes de mayo de 2018 se informó a la actora que la terminal automotriz había discontinuado la importación de la versión del modelo contratado, por lo que sería reemplazada por su nueva versión. En ese contexto, refiere que se trató de un cambio de versión del producto originalmente contratado, en tanto el precio sugerido de venta no excedió el porcentaje establecido por la Inspección General de Justicia de la Nación ni el previsto en el art. 12 de la Solicitud de Adhesión.

Responde el planteo efectuado por la actora en relación con las bonificaciones efectuadas por las terminales y señala que la actora no ha podido acreditarlo amén de reiterar que la administradora del plan no tiene potestad para fijar el precio de las unidades. Asimismo, se expide con relación a la teoría de la imprevisión y el mandato otorgado a la Administradora del Plan.

Rechaza las pretensiones planteadas por la actora como así también la indemnización por daño punitivo y la devolución del pago de gastos administrativos y la pretensión de declarar el incumplimiento contractual con fundamento en el incumplimiento del mandato.

Ofrece la prueba que estima pertinente a su postura, hace la reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

4.- Corrido el traslado, en fecha 07/08/2023 se presenta la actora y rechaza los argumentos vertidos por la demandada. Desconoce la totalidad de la prueba documental acompañada por la demandada por no constarle su autenticidad. Asimismo, en particular, niega y desconoce documentación identificada como: print de pantalla que muestra el estado del plan Grupo 3590 Orden 104; presentaciones realizadas ante IGJ informando cambio versión de take up y la circular VW 32/18; el documento "Fabregues María Brisa - Solicitud de adhesión.pdf"; en documento "Plan Cancelado Fabregues_1_.pdf"; la "Legalizacion_certificacion Reproducciones_23005510200915.pdf"; los artículos periodísticos identificados como "PUBLICACIÓN CLARIN CAMBIO VERSION UP.pdf"; 1 2 21.pdf "; la "PRESENTACION - Informa - Expte. 7889448 - VW AHORRO - 2018 12 -; la "Comunicación a Clientes por sustitución de unidades - up.pdf"; la "carta tipo cambio UP!.pdf"; y el "CAMBIO DE VERSION- TAKE UP 3 PUERTAS A TAKE UP PUERTAS.pdf".

5.-En fecha 09/08/2023 se tuvo por contestado el traslado y se fijó la audiencia preliminar.

6.-Ante la existencia de hechos controvertidos, en fecha 28/11/2023 se celebró la audiencia correspondiente al art. 361 del CPCC (Ley P4142), de lo cual da cuenta el acta de fecha y ante la imposibilidad de avenimiento, se fija el objeto de la prueba.

7.-En fecha 04/05/2026 se ordena certificar respecto al vencimiento y resultado del término probatorio, se decreta su clausura y se ponen los autos para alegar, por lo que en fecha 15/05/2026 la actora presenta sus alegatos, sin que hiciera lo propio la demandada.

En fecha 23/06/2026 se llama a autos para sentencia, providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

ANALISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

I.- Conforme fuera trabada la litis, merced a los escritos introductorios del proceso la cuestión a resolver en autos radica en determinar si existió o no incumplimiento del

contrato de adhesión suscripto por María Brisa Fabregues en tanto consumidora con Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados en tanto proveedora, cuyos datos consisten en solicitud de adhesión N° W 00395823, para la adquisición de un vehículo 0Km modelo Volkswagen Up! Take 3 puertas, con el N° Grupo 3590, Orden 104, 100% financiado, en 84 cuotas, y en su caso la procedencia de las pretensiones esgrimidas y los rubros indemnizatorios pretendidos.

II.- Corresponde precisar entonces qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen. Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CCyC y las enseñanzas de Roubier.

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según como se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigor de esta. En ese sentido, observo que la relación jurídica existente basada en el contrato de autos, lo es de conformidad a la nueva Ley.

La segunda regla es que la ley es irretroactiva, sea o no de orden público. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. Conf. Kemelmajer de Carlucci, Aída. La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes. Rubinzal Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2015.

En orden a esa determinación y en tanto el contrato fue celebrado con la vigencia del CCyC he de aplicar para resolver el presente caso además del cuerpo normativo antes nombrado, en lo que corresponda la Ley 24.240, como así también la normativa específica que rige la relación entre ellas concretándose en las previsiones del contrato suscripto y demás anexos, como así también la Resolución 26/2004 y la Resolución 08/2015 emanadas de Inspección General de Justicia de la Nación.

III.- En orden a profundizar lo expuesto en Punto precedente, y en tanto la presente causa es planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor -Ley N° 24.240-, es menester recordar que esta normativa busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación consumeril, a través de un sistema de protección jurídica in favor debilis. Así lo entendió la Corte Suprema de Justicia al sostener que "(...) la finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal

sentido, consagra el art. 42 de la Constitución nacional.- C.S.J.N., causa C.745.XXXVII., in re “Caja de Seguros S.A. c/Caminos del Atlántico S.A.C.V.”, sent. Del 21- III-2006, Fallos: 329:695, voto del doctor Zaffaroni; causa F.331.XLII; REX, “Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c DNCI – DISP 1270/03”, sent. del 18-XI-2008, Fallos: 331:2614, disidencia del doctor Maqueda-.

Vale mencionar que la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor es de orden público, de rango constitucional conforme el art. 42 de la Constitución Nacional -a partir de la reforma de 1.994- y art. 30 de la Constitución de Río Negro. Asimismo, el nuevo Código Civil y Comercial también recepta los principios consumeriles -conf. Ley 24.240, arts. 1092, 1093, 1094 y cc del CC y C-.

En este sentido, ante un vínculo contractual por el estilo, la ley despliega una protección que excede el marco contractual y que autoriza, en muchos casos, a ejercer sus derechos frente a toda la cadena de comercialización, aún contra aquellos contra quienes no los une de forma concreta un contrato. (Hernández Carlos y Picasso, Sebastián; La conexidad en las relaciones de consumo, en Ley de Defensa del consumidor comentada y anotada, Tº III, La Ley, 2011, págs. 484/501). Conf. CA Civil de Viedma en autos caratulados: Céspedes Narciso c/ Pfund Raúl Oscar y Otros s/ daños y perjuicios (ordinario), Expte. N° 8052/16 CAV.

Con relación a las relaciones contractuales causada en el marco de adhesión a un plan de ahorro se ha dicho que “(...) no debe perderse de vista que el adherente a un plan de ahorro previo es un consumidor amparado por la Ley 24.240 -conf. art. 1- la cual debe aplicarse para responder a la tutela amplia e integral que exige el art. 42 de la C.N. -cfr. CN Apel. en lo Contencioso Administrativo Federal, sala II, in re `Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados c/Secretaría de Comercio e Inversiones -DISP. DNCI. 2381/96´. Causa N°; 6654/97, 14/4/98; in re `Maldonado Automotores S.A.C.I. vs. Secretaría de Comercio e Inversiones s. Disposición Dirección Nacional de Comercio Interior 779/1999´, 21/11/00; Prosecretaría de Jurisprudencia de la CNCAF; RC J 1086/12-, como así también tener en cuenta que estamos ante una ley de responsabilidad objetiva cuya sola constatación permite la configuración de la infracción y su consecuente sanción... -Conf. CA Civil de Viedma, en autos caratulados “Baldissin Fernanda E. c/ Plan Fiat - ROT Automotores s/apelación., 04/06/2014-.

IV.- Entonces, de conformidad a las circunstancias bajo las que el proceso discurriera, corresponde acudir al esquema probatorio y así debo tener en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos

medios que pueden emplearse para llevar al juez la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, *Teoría General de la Prueba Judicial*, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1.972, T° 1, pág. 15).

Cada litigante debe aportar la prueba de los hechos que invocó y que la contraria no reconoció; en particular, los hechos constitutivos debe probarlos quien los invoca como base de su pretensión y los hechos extintivos e impeditivos, quien los invoca como base de su resistencia. Devis Echandía sostiene que corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición -pretensión o excepción- lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable, o, dicho de otro modo, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición procesal. La alegación es requisito para que el hecho sea puesto como fundamento de la sentencia si aparece probado, mas no para que en principio la parte soporte la carga de la prueba. (Devis Echandía Hernando, *Teoría general de la prueba judicial*, Buenos Aires, Ed. Zavalía, T 1, pág. 490 y ss.).

Ahora bien, este principio, como toda regla general, no es absoluto. Así la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que las reglas atinentes a la carga de la prueba deben ser apreciadas en función de la índole y características del asunto sometido a la decisión del órgano jurisdiccional, principio éste que se encuentra en relación con la necesidad de dar primacía por sobre la interpretación de las normas procesales a la verdad jurídica objetiva, de modo que su esclarecimiento no se vea perturbado por un excesivo rigor formal. (CSJN in re "Baiadera, Víctor F.", LL, 1.996 E, 679).

Por otra parte, la LDC también expande sus efectos hacia la carga dinámica de la prueba, ello debido a la dificultad que pueda asir la víctima al probar la causa del daño. "El concepto carga dinámica de la prueba o prueba compartida consiste en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, privilegiando la verdad objetiva sobre la formal para brindarla efectiva concreción de la justicia. Se trata de un concepto particularmente útil cuando los extremos son de muy difícil comprobación". (Conf. SCJBA Causa "G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios", C. 117.760, sent. Del 1-IV-2.015).

En efecto, la Ley referida, contiene una norma expresa relativa a la carga de la prueba que se concreta en el art. 40, último párrafo: "Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena"; en referencia al prestador del

servicio. También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores: “(...) aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”. En estos términos, “corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. De nada sirven las negativas genéricas y/o particulares (...)”, por el contrario, “(...) estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor”. (“Aspectos procesales”, cit. LL 2010-C-1281 y sigtes”). (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015).

Por ello, no resulta un dato menor recordar en este apartado que conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica -entre las que incluyo la inmediatez del juez de primera instancia-.

No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa. (conf. art. 356 CPCC titulado apreciación de la prueba).

Asimismo, respecto del descubrimiento de la verdad objetiva a través del aporte probatorio de las partes, debo aclarar que en función de las reglas de interpretación de la prueba basadas en la sana crítica hay una ligazón inescindible entre verdad objetiva y convicción judicial amparada en análisis probatorio, de modo tal que ambas confluyen para la solución de todo caso traído al examen de los jueces.

V.- Efectuadas las anteriores precisiones, para el análisis y resolución del caso traído a examen recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y la valoraré conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 356 del CPCC y en definitiva fundaré mi decisión conforme al art. 200 de la Constitución Provincial eel que guarda armonía con las previsiones del art. del CCyC.

Corresponde determinar los hechos controvertidos por las partes de aquellos que no lo están, surgiendo que hay acuerdo en que se celebró un contrato de adhesión de plan de

ahorro identificado como solicitud de adhesión N° W 00395823, para la adquisición de un vehículo 0Km modelo Volkswagen Up! Take 3 puertas, con el N° Grupo 3590, Orden 104, 100% financiado, en 84 cuotas, conforme la documentación acompañada en autos.

No obstante dicho acuerdo, subsiste la controversia respecto de las restantes pretensiones de la actora, consistentes en que se declare el incumplimiento del contrato de ahorro previo por parte de la administradora; el reintegro de las sumas cobradas en concepto de honorarios por la administración del plan y se imponga el daño punitivo por la sistemática vulneración de los derechos del consumidor, todo ello con más los intereses moratorios y punitivos.

En consecuencia y a fin de dirimir el conflicto, he de recurrir a continuación a la prueba producida y la valoraré para dar solución al caso aquí planteado.

V.1.- Documental:

V.1.1.- Documentación acompañada por la actora -agregada a Puma, en fecha 11/03/2023 (mov. I0001)-: Poder de representación; capturas de dos (2) correos electrónicos enviados por "Autoahorro Tu Plan" informando la adhesión al plan; comprobante de pago de licitación; 45 cupones de pago de cuotas emitidos por la administradora del plan; captura de correo electrónico solicitando información por el monto de la cuota y su respuesta; comprobantes de transferencias del último pago; copia de título automotor; impresiones de pantalla provenientes de links (medios de comunicación), e impresiones de pantalla sobre los descuentos ofrecidos.

V.1.2.- Documentación acompañada por la demandada Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados -agregada Puma en fecha 17/03/2024 (mov. E0007)-: Print de pantalla que muestra el estado del plan Grupo 3590 Orden 104; presentaciones realizadas ante IGJ informando cambio versión de take up y la circular VW 32/18; el documento "Fabregues María Brisa - Solicitud de adhesión.pdf" en documento "Plan Cancelado Fabregues_1_.pdf"; la "Legalizacion_certificacion Reproducciones_23005510200915.pdf"; los artículos periodísticos identificados como "PUBLICACIÓN CLARIN CAMBIO VERSION UP.pdf"; 1 2 21.pdf "; la "PRESENTACION - Informa - Expte. 7889448 - VW AHORRO - 2018 12 -; la "Comunicación a Clientes por sustitución de unidades - up.pdf"; la "carta tipo cambio UP!.pdf"; y el "CAMBIO DE VERSION- TAKE UP 3 PUERTAS A TAKE UP PUERTAS.pdf ", se reconoce en su contenido, pero no la recepción de la comunicación.

V.1.3.- Documental en poder de la demandada Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados -agregada a Puma en fecha (mov. E0029) y en fecha (mov. E0023)-: Se remite la documentación legajo completo la clienta María Brisa Fabregues -denominación, solicitud de Adhesión N° 395823, Grupo 3590, Orden 104, e historial de pago-.

V.2.- Instrumental:

Informe a Defensa del Consumidor de Río Negro -agregado a Puma en fecha 01/02/2024 (mov: I0013)-: Se remite el legajo correspondiente a la denuncia efectuada el día 31/08/2021 por la Sra. Fabregues ante el organismo -obrante a fs. 1/23-; respuesta de la administradora -fs. 29-.

Autos: “Díaz Federico Gustavo y otro s/ Amparo Colectivo(c)” Receptoría Q-IVI-6-2019, Expte. de Puma VI-30035-C-0000 de trámite por ante el Juzgado Civil N° 3 de la localidad de Viedma - agregada a Puma en fecha 8/10/2024 (mov. E0029)-: Se acompañan las constancias certificadas de la fecha del dictado de la medida cautelar colectiva y sus readecuaciones y modificaciones, a qué grupo o clase afecta la medida decretada en los autos citados con aclaración de la medida dispuesta y copia de los resolutorios que las ordenaron. Asimismo, se agrega copia certificada de la sentencia en que se dejó sin efecto la medida cautelar por el Superior Tribunal de Justicia.

V.3.- Informativa:

Usuarios y Consumidores Unidos -agregado a Puma en fecha 16/02/2024 (mov. I0016)-: En primer lugar, se hace saber que la encuesta solicitada ha sido confeccionada mediante la herramienta de Formularios de Google. Las respuestas se van cargando de manera automática a una hoja de cálculo. Adjunta, a tal fin, un archivo en pdf con la encuesta. Hace constar que se han omitido los datos personales de cada persona que respondió la encuesta (nombre, DNI, teléfono y correo electrónico), a fin de resguardar la identidad y privacidad de cada uno. Finalmente, indica que -en caso de que sea requerido-, se acompañaran los datos personales de los encuestados.

Cámara del Comercio Automotor -agregado a Puma en fecha 01/02/2024 (mov. I0011) y en fecha 15/02/2024 (mov. I0015)-: Se hace saber, en primer lugar (mov. I0011) se informan los valores correspondientes al vehículo que adquirió la actora. Asimismo, (mov. I0015) se solicita que se identifique el vehículo sobre el cual se requiere la información -identificar si el vehículo es 0 km o usado- para poder brindar la información.

Informe de la Inspección General de Justicia (IGJ) – agregado a Puma en fecha

26/08/2024 (mov. I0025)-: El organismo informa que no lleva registros de las solicitudes de adhesión suscriptas.

Señala que Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados informó -en oportunidad de cumplimiento de lo establecido en el artículo 16.2 del Capítulo, anexo A de la Resolución General IGJ N° 8/2015 y/o bases técnicas- los distintos cambios: en el mes de junio de 2018, la discontinuación del modelo TAKE UP! AA 3P (TAKUP) y su cambio por el modelo TAKE UP! AA 5P (TAK5P). En el mes de noviembre de 2020, la discontinuación del modelo TAKE UP! AA 5P (TAK5P) y su cambio por el modelo GOL TRENDLINE 5P MANUAL (GOPOW). En el mes de noviembre de 2021, el modelo GOL TRENDLINE 5P y su cambio su denominación a GOL TRENDLINE 5P MY 2021/MY 2022. Por último, en el mes de julio de 2022, la discontinuación del modelo GOL TRENDLINE 5P MY 2021/ MY 2022 y cambio por el modelo POLO TREND MT/MY 2022 (POLTR).

Asimismo, adjunta la Solicitud de Adhesión con las Condiciones generales de Contratación -texto aprobado por la resolución N° 788/2004-. Indica que se adjunta la información en un DVD.

Al respecto el CD adjunto se encuentra vacío lo cual fue corroborado por el CIO del Poder Judicial

V.3.1.- Informativa y reconocimiento de documental subsidiaria -agregado a Puma en fecha 01/02/2024 (mov. I0012)-: La empresa Empco SA reconoce el correo electrónico fechado el 15 de octubre (que corresponde al año 2021) e indica que fue remitido por Administradora Empco SA. Asimismo, hace saber que no puede corroborar que la otra imagen corresponda a un documento emitido por la empresa. Por último, informa que tuvo la gestión de cobro del grupo y orden 3590-104 hasta el 10/12/2021.

V.4.- Reconocimiento Judicial subsidiario. Diligencia efectuada el día 24/02/2026 - agregada a Puma (mov. I0047)-: Se constató y certificó por Secretaría el contenido de las páginas web acompañadas por la parte actora con su escrito postulatorio:

Prueba documental, Punto A.11)

<https://www.ambito.com/concesionarias-venden-autos-perdida-caida-la-demand> a-
n4027860

<https://www.minutouno.com/notas/3080913-por-la-crisis-venden-autos-cero-kilometro-a-perdida>

<https://www.iprofesional.com/autos/284169-vehiculos-vehiculos-en-venta-segmento-La>

-venta-de-autos-0Km-acumulo-una-caida-de-11-durante-2018

<https://www.iprofesional.com/autos/285110-Cierran-agencias-de-autos-en-todo-el-pais-por-caida-de-ventas>

<https://www.lmneuquen.com/las-cuotas-planes-autos-se-hacen-impagables-n605413>

<https://www.rionegro.com.ar/autos/el-plan-de-ahorro-hace-agua-por-el-aumento-de-las-cuotas-AY6203938>

<https://www.adnrionegro.com.ar/2018/11/un-70-de-aumento-en-planes-de-ahorro-para-comprar-autos/>

<https://cca.org.ar/piden-que-la-patente-de-los-autos-se-pague-sobre-los-precios-de-venta-y-no-sobre-los-de-lista>

<https://www.cba24n.com.ar/autoconvocados-protestaron-por-cuotas-abusivas-en-planes-de-ahorro/> **Prueba documental punto A.12)**

<https://autoblog.com.ar/2018/05/21/marcha-atras-vw-argentina-volvio-a-ofrecer-descuentos-y-bonificaciones/>

<http://www.motoresapleno.com.ar/2019/06/fca-ofrece-importantes-bonificaciones-para-autos-de-sus-marcas-fiat-y-jEEP-contemplados-en-el-plan-juni0km/>

V.5.- Informe pericial contable -agregado a Puma en fecha 06/11/2025 (mov. E0041)-: El informe elaborado por el perito Contador Sebastián Dutto. Efectúa un análisis de la documentación que se le entregó. Se expide sobre el estado del plan de ahorro Grupo 3590 Orden 104.

V.5.1.- Puntos de pericia propuestos por la parte actora:

En relación al Punto a), consistente en que determine la variación mensual de la cuota del plan bajo análisis, desde el inicio del Contrato hasta el final del mismo; asimismo, con relación al Punto b), por el que se requirió al experto que determine cual fue la evolución del precio de la unidad cero kilómetro desde el inicio del Contrato hasta la finalización del mismo establecido por la demandada, y/o desde cuando el perito lo estime conveniente; y por último, respecto del Punto c), donde se le solicitó que determine y compare el resultado del punto b) con la inflación mensual desde el inicio del Contrato a la actualidad, el experto efectuó una respuesta global, respondió que "Se adjunta el Anexo I a los fines de dar cumplimiento a lo requerido. Del mismo surge que la cuota del plan Grupo 3590 – Orden 104 registró una variación acumulada del 221,64 % durante todo el período analizado, comprendido entre mayo de 2016 y junio de 2021. Por su parte, la inflación general en la República Argentina, determinada a través de la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) publicado por el Instituto Nacional

de Estadística y Censos (INDEC), ascendió en igual período a 172,18 %.

Con respecto al Punto d), por el que se le requiere que determine las diferencias en el valor de la unidad 0 kilómetro entre las establecidas por la demandada y los valores de mercado reales; en relación al Punto e), se solicita al experto que calcule el valor de la cuotas con referencia al precio real de la unidad; respecto al Punto f), por el que se le requiere que determine la evolución del valor de la cuota desde el inicio del Contrato relacionado al índice de precios consumidor; y finalmente, en el Punto g), en el que se le requiere que determine sumas de dinero abonadas en exceso por parte del actor, a los fines de aplicarlas a saldo de precio de la Unidad y/o devolución de excedentes; el perito contesta -en forma global los puntos d) a g)- e indica que ha respondido lo solicitado en el Anexo II.

Con relación al Punto h) por el que se le solicita al experto que determine el total abonado en concepto de gastos administrativos desde el inicio del plan, y actualice los mismos a la fecha a os fines de aplicar a saldo de precio de unidad y/o devolución de excedentes; el perito se expidió diciendo que lo requerido se encuentra desarrollado en el Anexo III. Asimismo, señala que para la actualización de los gastos de administración, se utilizó la tasa FLEITAS, establecida por el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro.

En lo que respecta al Punto i) en que se le solicita que a los fines de establecer las cuotas futuras sin vencimiento a la fecha, determine el perito las mismas en base a la variable que resulte más favorable para el consumidor aplicando los criterios que estime pertinentes, el Cdor. Dutto indicó que no es posible responder a este punto debido a la falta de documentación suficiente para determinar el porcentaje total que debería reintegrarse. Agregó que se ha observado que el aumento del Valor Móvil superó la tasa de inflación calculada a partir del Índice de Precios al Consumidor. Agregó que esto resulta relevante para la determinación de daños punitivos en caso de que la demanda prospere.

En relación con el Punto j), donde se le solicita todo otro dato que estime pertinente relacionado al presente proceso, el perito señaló que es todo cuanto tiene para informar.

V.5.2.- Puntos de pericia propuestos por la parte demandada, Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados:

Con relación al Punto A) por el que se solicita al perito que indique si los libros son llevados en legal forma, respondió que los libros observados cumplen con las disposiciones legales extrínsecas vigentes, y detalla de forma pormenorizada esos

requerimientos -fs. 4 a 6 del informe reseñado-.

En lo que respecta al Punto b) referido a cuál es el estado actual y titularidad del plan Grupo 3590 Orden 104 detallando cantidad de cuotas pagas, impagas y a vencer y que informe cuál es el modelo de suscripción, el perito señaló que "Del análisis de la documentación acompañada surge que el plan identificado como Grupo 3590 – Orden 104, correspondiente a VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, se encuentra suscripto a nombre de MARÍA FABREGUES, C.U.I.L. N° 27-33480426-2, bajo el Contrato N° 0000395823, tipo de orden Normal, cuya fecha de alta consta el día 23 de marzo de 2016 El plan refiere al modelo POLO TREND MSI MT, TAKUP, comprendiendo un sistema de ahorro previo de 84 cuotas con adjudicación por sorteo o licitación Del registro de movimientos surge que la adjudicación se produjo en fecha 14 de noviembre de 2016, acto N° 468. Asimismo, se verifica que el suscriptor se encuentra apto para licitación, habiendo abonado la totalidad de las 84 cuotas, sin registrarse cuotas impagas ni a vencer, y sin saldo deudor pendiente de cancelación".

En el Punto c) se solicitó al perito que informe la cantidad de adjudicaciones obtenidas en el plan de referencia, como así también el resultado y el bien tipo entregado. En este punto, el perito señaló la única adjudicación se realizó el día 14/11/2016.

En lo que respecta al Punto d), por el que se requirió al perito que informe si Volkswagen SA de Ahorros Para Fines Determinados tiene potestad para fijar los precios de las unidades, el perito respondió diciendo que no. Asimismo, aclaró que "Los valores de los vehículos, denominados “valor móvil”, son determinados por la terminal automotriz Volkswagen Argentina S.A., en su carácter de fabricante, quien establece el precio de venta al público sugerido para cada modelo. Dichos valores son comunicados mensualmente a la Inspección General de Justicia de la Nación".

Con respecto al Punto e), se requirió al perito que -a partir de que operó el cambio de versión del Take Up- indique cómo se procedió de conformidad con lo previsto en las cláusulas 12° y 4° del contrato de ahorro, a calcular el valor de la cuota. Asimismo, se le peticionó que señale si corresponde reconocer diferencia alguna a favor del adherente y que justifique en base a lo que fue previsto en la Solicitud y en la normativa de IGJ (Resolución General N° 8/15 IGJ).

En relación a este punto en particular, el perito indicó que de la documentación obrante en el expediente se desprende que, con motivo del cambio de versión del modelo Take Up! + AA 3 Puertas, producido en el mes de mayo de 2018, la administradora procedió

conforme a lo dispuesto en las cláusulas 12° y 4° de las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión, comunicando a la Inspección General de Justicia el cese de fabricación del modelo y la incorporación del “Take Up! + AA 5 Puertas” como versión sustituta -transcribe los artículos 12 inc b y art. 4, cambio de modelo del contrato de adhesión-. Indica que, en consecuencia, las cuotas subsiguientes fueron recalculadas sobre el valor móvil del modelo sustituto. Agregó que no se advirtió modificación contractual ni alteración en la equivalencia económica del plan, dado que el precio sugerido de venta al público del nuevo modelo no excedió el límite porcentual permitido por la Inspección General de Justicia, conforme lo dispuesto por el artículo 23.3.2 de la Resolución General N.º 8/15 IGJ -transcribe lo dispuesto en el art. 23.3.2 de la resolución citada-.

Con respecto al Punto f), se le requirió al perito que indique si al plan de la actora - Grupo 3590 Orden 104- le fue aplicado algún diferimiento de alícuota que tenga origen en una medida cautelar, indicando a partir de qué fecha en que fue aplicada cada diferencia que debió ser descontada de la cuota final con ese fin. Asimismo, se le indicó que informe cada diferimiento hecho en cada mes. Sobre este particular, el perito respondió "Del análisis de la información remitida, se verifica que el Plan de Ahorro Grupo 3590 – Orden 104 fue alcanzado por el diferimiento de alícuotas dispuesto en el marco de la medida cautelar colectiva dictada en autos “DÍAZ, FEDERICO GUSTAVO Y OTROS c/ AMPARO COLECTIVO”, tramitada ante el Juzgado Civil, Comercial y de Minería N.º 3 de Viedma, Provincia de Río Negro, con fecha 22 de mayo de 2019. La medida ordenó retrotraer el valor de las cuotas correspondientes a los planes de ahorro suscriptos por usuarios con domicilio en dicha jurisdicción a los valores facturados al mes de abril de 2018, disponiendo una medida de no innovar en la determinación del valor móvil. En consecuencia, el plan bajo análisis registró diferimiento de alícuotas desde mayo de 2019 hasta marzo de 2021, periodo durante el cual las cuotas fueron calculadas con valores retrotraídos conforme a lo dispuesto en la cautelar. Posteriormente, conforme surge de los registros informados, a partir del vencimiento de abril de 2021 dejó de aplicarse el diferimiento, en virtud de la revocación de la medida cautelar dispuesta".

En relación al Punto g), en el que se le solicitó al perito que proceda a la apertura del rubro "Débitos-Créditos" de la última cuota a fin de conocer el monto recuperado, el perito acompañó un detalle histórico de los pagos de la actora -ver pág. 9 del informe-.

V.5.4.- Impugnación del informe por parte de Volkswagen SA de Ahorro Para

Fines Determinados -en fecha 18/11/2025 (mov. E0042) y contestaciones del Perito Contador -en fecha 09/12/2025 (mov. E0043)-: Respecto del Punto de pericia identificado como h), sostiene que lo informado por el perito resulta incorrecto, al igual que el cálculo efectuado, toda vez que, además de la alícuota, los suscriptores abonan el concepto correspondiente a “cargos administrativos”, previsto expresamente en las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión y en sus Anexos. Indica que, en consecuencia, los conceptos que integran la cuota a cargo de los suscriptores de planes de ahorro se encuentran definidos en las respectivas Condiciones Generales de contratación, las cuales fueron suscriptas por la actora y consentidas mediante el pago de las cuotas durante la vigencia de la relación contractual. Agrega que la cuota que emite la administradora del plan -y que es puesta a disposición de los clientes mediante los cupones de pago o a través de la página web- se encuentra integrada por diversos conceptos, los que analiza e indica que están expresamente previstos en las “Condiciones Generales de Contratación”, que no ha sido cuestionada por la actora y sus anexos. Agrega que se encuentran bajo el título “¿Cómo se compone mi cuota? Y la describe de manera pormenorizada. Sostiene en consecuencia que no corresponde el reintegro de suma alguna ya que la administradora no ha recibido por parte de la actora pagos en “exceso” o “injustificados”. En ese contexto, agrega que, si se le reintegraran los importes a la actora, los conceptos quedarían impagos. Respecto de este punto, el perito no formuló ninguna respuesta.

Con relación al Punto I), que fue solicitado por la parte actora, se indicó al perito que, sin perjuicio de que el plan se encuentra cancelado, la actora no tiene cuotas por vencer -acompaña una captura de pantalla con esa información a fs. 3-. Sostiene que lo informado por el perito resulta erróneo. Asimismo, señaló que no resulta posible a la administradora determinar anticipadamente el importe de las cuotas futuras o a vencer, toda vez que, conforme a lo previsto en las Condiciones Generales, su valor depende directamente del valor móvil de la unidad vigente en cada período. En consecuencia, no resulta posible establecer de manera anticipada el monto correspondiente a una cuota futura, porque el valor de la unidad varía mensualmente. Asimismo, y en atención a la respuesta brindada por el perito, indica que su actuación debe limitarse a brindar respuestas objetivas y fundadas respecto de los puntos periciales expresamente requeridos por el Tribunal, sobre la base del análisis, verificación y cotejo de la documentación respaldatoria y de los registros contables incorporados a la causa, sin incorporar manifestaciones personales. Sostiene que cualquier consideración que exceda

dicho ámbito técnico desvirtúa el objeto de la pericia y afecta la objetividad y neutralidad que deben regir la actuación del experto.

En lo que respecta a este punto, el perito respondió que, tomando en consideración que la actora abonó la totalidad de las cuotas, deja sin efecto su respuesta del Punto i).

V.5.5.-Resolución de la impugnación:

En orden a resolver los planteos impugnatorios se ha dicho que "(...) La impugnación debe constituir una "contrapericia" y, por ende, contener también como aquella una adecuada explicación de los principios científicos o técnicos en los que se la funde y no una mera alegación de pareceres subjetivos o simples generalizaciones, sin sustento en otros elementos de juicio ciertos y serios arrimados al proceso" CN Civ, Sala B, 15/12/05, "Mazzera, Ricardo H. c/Peralta, Fernando G. s/ daños y perjuicios".

Por otro lado "(...) la sana crítica aconseja seguir el dictamen pericial (conf. Cám. Nac. Civ., Sala K en autos "Cenicola, Ana Amelia c/ Snaidas, Lázaro y otros s/Daños y Perjuicios" sent. del 13.07.11), asumo que esa sugerencia lo es bajo la condición de que éste goce de una exposición razonable y no se opongan al mismo argumentos científicos y técnicos, legalmente fundados. A este fin no se trata de exigir el ejercicio de un despliegue impugnatorio necesariamente exacto o preciso, solo quizás alcanzable a través del apoyo de un consultor técnico, sino de poner de manifiesto qué circunstancia de hecho o fáctica haría variar la apreciación técnica expuesta". Conf. "Aman Joana c/ Dagfal Mario Osvaldo y Otra s/Ordinario. (Expte N° 1175/10/J1), en trámite por Expte. N° 7838/2014 Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro.

Así, en tanto se ha expedido parcialmente el perito en los términos de su incumbencia, y sin perjuicio de la valoración que oportunamente se haga de su dictamen, otorgo validez a su dictamen.

He de destacar entonces que considerando que la actividad desplegada por el perito contador resulta ser un medio conducente relacionado con cuestiones controvertidas entre las partes respecto a la existencia de reclamos por parte de la actora, es que cobra relevancia fundamental para resolver el conflicto de autos. Es así que, toda vez que se trata de un profesional calificado para emitir su dictamen sin que pueda sospecharse de su independencia e imparcialidad, entiendo conducente otorgar a su opinión experta valor probatorio conforme art. 356 y 424 del CPCC.

VI.- El desarrollo contractual:

Reseñada la prueba producida, tengo presente que ha quedado acreditado, conforme

surge de la documental obrante en autos e incorporada por las partes, que María Brisa Fabregues adhirió a un plan de ahorro identificado mediante solicitud N° W 00395823, para la adquisición de un vehículo 0Km modelo Volkswagen Up! Take 3 puertas, con el N° Grupo 3590, Orden 104, 100% financiado, pagadero en 84 cuotas. Tales extremos resultan, asimismo, concordantes con lo informado en la pericial contable producida en autos.

Por otro lado, no existen divergencias entre las partes respecto del bien tipo objeto del plan. Tampoco se encuentra controvertido que el vehículo fue adjudicado mediante licitación y posteriormente entregado.

Sobre esa base contractual acreditada, corresponde establecer cómo se desarrolló la ejecución del contrato de adhesión que vinculó a las partes en el marco del plan de ahorro para la adquisición de un vehículo 0 Km de la marca Volkswagen, suscripto entre la Administradora del Plan de Ahorro, en su carácter de proveedora, y María Brisa Fabregues, como consumidora.

En este orden de ideas, tengo presente que la demandada acompañó el legajo correspondiente al contrato de adhesión de la actora, junto con su historial de pagos —agregado a PUMA en fecha 19/08/2024 (mov. E0023)—.

El contrato incorporado como prueba al proceso, en tanto causa de la relación jurídica que vinculó a las partes, debe ser calificado como un contrato de adhesión, sin que existan divergencias entre ellas respecto de su existencia.

No obstante ese acuerdo básico, la controversia se centra en el modo en que la demandada ejecutó el contrato y, particularmente, el mandato que le fuera conferido.

Para la parte actora existe incumplimiento contractual de la demandada respecto del mandato otorgado, en cuanto al monto de las cuotas fijado con base en el valor móvil. Sostiene, en particular, la existencia de una falta de información y de la consulta que considera necesaria a los ahorristas conforme a los estándares de la LDC y a las cláusulas del contrato de adhesión, frente a un hecho económico que identifica como punto de inflexión a partir de la devaluación de la moneda —Peso— durante la vigencia del plan, especialmente desde abril de 2018.

En tal sentido, entiende la actora que, ante ese suceso económico y el consecuente aumento del valor móvil, la administradora —mandataria— debió consultar a los ahorristas acerca del curso a seguir.

Por su parte, la demandada sostiene haber dado cabal cumplimiento a lo estipulado en el contrato y afirma que las bonificaciones o beneficios, así como el valor de las unidades,

son fijados por la terminal automotriz., extremo sobre el que no hay dudas y al que me referiré en próximo punto de este decisorio.

De este modo, el conflicto comprende un conjunto de cuestiones de hecho y de aplicación de las normas contractuales que deben ser examinadas a la luz de los contornos propios del derecho consumeril.

Así, el núcleo de la controversia se vincula, por un lado, con la leal y correcta ejecución del mandato y, por otro, con la legalidad de la construcción del valor móvil a partir de la letra del contrato en un contexto económico de inestabilidad.

En ese marco, puede coexistir el cumplimiento de la prestación exigida por la demandada a la actora con la discusión concomitante acerca de la legitimidad de las prestaciones, su modalidad y la cuantía de lo exigido mediante la actuación de la administradora del plan en su carácter de mandataria de la ahorrista.

Corresponde entonces determinar si quien tenía la carga de hacerlo ha demostrado que la provisión de información, el requerimiento de instrucciones —art. 1324 inc. b) del CCyC— y, en general, la ejecución contractual desarrollada por Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados en ejercicio del mandato y como administradora del plan de ahorro suscripto fueron llevados a cabo, en este caso particular, conforme a los estándares exigidos por la Ley de Defensa del Consumidor.

VI.1.- De la prueba producida surge la existencia de un incremento del valor de las cuotas. Así lo informó el Cr. Sebastián Dutto en su carácter de perito contable —Anexos I, II y III agregados a PUMA en fecha 06/11/2025 (mov. E0041)—, quien también determinó que la actora abonó las 84 cuotas correspondientes al plan de ahorro suscripto.

En particular, es posible constatar, tanto en el Anexo I como en el Anexo II, las variaciones experimentadas por el valor móvil. A ello se agrega lo informado por el perito al responder los puntos a) a c) propuestos por la parte actora, de donde surge que la cuota correspondiente al plan Grupo 3590 – Orden 104 registró una variación acumulada del 221,64 % durante todo el período analizado, comprendido entre mayo de 2016 y junio de 2021, mientras que la inflación general en la República Argentina, determinada a través de la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), ascendió durante igual período al 172,18 %.

Por otro lado, dicho incremento también puede constatare a partir de la evolución concreta de las cuotas. A modo de ejemplo, la cuota 22, con vencimiento el 10/01/2018,

ascendía a \$4.189,58, mientras que la cuota 27, con vencimiento el 11/06/2018, era de \$19.623,08 —ver cuadro de pagos de la actora agregado a PUMA en fecha 18/04/2024 (mov. E0023)—.

VI.2.- Con relación a la incidencia de la medida cautelar recaída en los autos "Díaz Federico Gustavo y otro s/ Amparo colectivo", no se encuentra controvertido —y surge de la instrumental agregada a PUMA en fecha 08/10/2024 (mov. E0029)— que fue aplicada al plan de la actora por encontrarse comprendida entre los suscriptores de planes de ahorro domiciliados en la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro. Como consecuencia de ello, las cuotas del plan fueron retrotraídas al valor facturado en abril de 2018. Asimismo, en fecha 05/11/2019 la medida fue dejada sin efecto.

A tenor de esa medida se dispuso el diferimiento de un porcentaje mensual de la cuota de los ahorristas, haciendo la salvedad de que nunca se dispuso una “quita” definitiva en esos actuados.

Asimismo, mediante providencia emitida al efecto se determinó que la disminución de la cuota por efecto de la medida cautelar no tenía efecto cancelatorio y que las administradoras incluidas en el amparo —entre ellas la demandada de autos— debían informar a los ahorristas la posibilidad de ejercer la opción de pagar la cuota completa sin la reducción cautelar referida.

En ese contexto, si bien la actora canceló las obligaciones correspondientes a las 84 cuotas del plan, el importe de la última de ellas no se correspondió con lo pautado, debiendo afrontar una suma significativa como consecuencia de la aplicación de esa medida cautelar que no le fue informada.

En particular, la cuota N° 84 —última del plan— presentó un saldo de \$391.786,95, integrado por los siguientes conceptos: alícuota, \$19.264,68; cargos por administración, \$2.330,09; seguro del bien, \$5.730,40; y \$364.461,78 correspondiente al rubro “débitos-créditos varios”, en concepto de recupero de los diferimientos aplicados durante la vigencia de la medida cautelar.

El informe pericial contable también da cuenta de que la actora abonó los diferimientos derivados de la medida cautelar, los que fueron contemplados en la cuota 84, o cuota 85 identificada de ese modo en el informe pericial contable —ver cuadro anexo obrante en el punto g) (puntos ofrecidos por la demandada) del informe pericial agregado a PUMA en fecha 06/11/2025 (mov. E0041)—.

VI.3.- Asimismo, la cuestión relativa a la información suministrada a la actora respecto

de esos diferimientos debe analizarse a partir de las comunicaciones incorporadas al proceso.

De la captura del correo electrónico acompañada por la actora, mediante la cual solicitó información acerca del monto de la cuota 84 e indicó que se había producido una reducción del valor mensual efectuada en forma inconsulta —correo de fecha 05/05/2021 dirigido al servicio de atención al cliente (fs. 55), agregado a PUMA el 24/02/2023 e incorporado en la audiencia preliminar—, surge que se reclamó a la actora una suma de dinero respecto de la cual no había sido informada.

Asimismo, en la respuesta remitida por correo electrónico de fecha 07/05/2021 —fs. 56, agregado a PUMA el 24/02/2023— se le informó que debía abonar el saldo de la cautelar, ya que había formado parte de la cuota, sin brindarle mayores precisiones o fundamentos al respecto. Además, se le hizo saber que, en caso de no saldarlo, ingresaría en mora.

También tengo presente lo informado por el Departamento de Defensa del Consumidor de Río Negro —agregado a PUMA en fecha 01/02/2024 (mov. I0013)—, de donde surge que la actora formuló una denuncia ante dicho organismo por falta de información de la administradora del plan respecto de la cuota 84.

Si bien la demandada respondió el requerimiento efectuado en esa instancia, la información proporcionada fue muy escueta y no acompañó constancia de notificación de la aplicación de la medida cautelar señalada ni otra pieza documental que permitiera a la actora tomar conocimiento del monto que se le reclamaba. Tampoco se le hizo saber, conforme a lo dispuesto en el amparo “Díaz”, que podía optar por pagar la cuota sin la aplicación de la medida cautelar en cuestión.

Asimismo, se ha podido constatar que la deuda fue reclamada extrajudicialmente a la Sra. Fabregues a través de la empresa Empco SA, quien reconoció el envío del correo electrónico mediante el cual se exigió a la actora el pago de la suma de \$464.543,69 —ver informativa y reconocimiento de documental subsidiaria agregado a PUMA en fecha 01/02/2024 (mov. I0012)—.

Finalmente, surge la solicitud de transacción para el pago de la última cuota por la suma de \$603.655,16 —ver debin de fecha 07/04/2022 correspondiente al último pago, agregado a PUMA en fecha 24/02/2023 (fs. 61/62)—.

VI.4.- A la cuestión anterior se adiciona la falta de información invocada por la Sra. Fabregues respecto del cambio de modelo utilizado para liquidar las cuotas. Para la actora, la demandada incumplió con su deber de información al no comunicarle que el

cambio del vehículo sobre cuya base se liquidaban las cuotas implicaba una modificación del valor móvil tomado en consideración para su determinación.

En tal sentido, tengo presente que el perito indicó, al contestar el Punto e) propuesto por la demandada, que la Administradora del Plan puede modificar el modelo —lo que, por ende, repercute en el valor móvil— conforme lo dispuesto en los arts. 4º y 12 inc. b) del contrato de adhesión.

A fin de determinar si efectivamente se informó a la actora acerca del cambio de modelo, tengo presente la prueba informativa producida ante la Inspección General de Justicia, organismo que informó el cambio de modelo mediante una nota tipo —ver informe agregado a PUMA en fecha 26/08/2024 (mov. I0025)—.

Asimismo, la actora manifestó, al momento de celebrarse la audiencia de prueba de fecha 28/11/2023, que reconocía el contenido de esa comunicación, pero no su recepción.

En ese contexto, tengo para mí que la administradora del plan no ha podido acreditar que hubiera informado a la actora de manera clara y precisa acerca de la modificación del plan, sin que la presentación ante la IGJ de la carta tipo informativa pueda reemplazar los modos de notificación fehaciente previstos en el contrato de adhesión.

VI.5.- Deber de información, ejecución del mandato y carga probatoria:

Determinadas las circunstancias anteriores, corresponde examinar el cumplimiento de las obligaciones de la administradora desde la perspectiva propia de la relación de consumo en la que se encuentra inserto el contrato.

No puede dejar de señalarse que nos encontramos ante una relación regida por el derecho consumeril, en cuyo marco se celebró un contrato de adhesión —no paritario—.

Asimismo, en el marco de una relación consumeril, la información debe ser cierta, clara y detallada y ajustarse a un desarrollo contractual correcto y leal —art. 2, Cláusula VII del contrato—, en el caso respecto de las condiciones de comercialización conforme al art. 4 de la LDC.

Desde esa perspectiva, corresponde determinar si la administradora dio cabal cumplimiento a su mandato a la luz de lo establecido en la Resolución 8/15 de la IGJ.

En particular, no surge acreditado por quien tenía la carga de hacerlo que se hubiera notificado de forma fehaciente a la actora la modificación del modelo —con la consecuente repercusión sobre el valor móvil— ni, asimismo, que se le hubiera informado oportunamente, conforme a los estándares del art. 4 de la LDC, acerca de la

aplicación de la cautelar "Díaz" a su plan.

En este punto, debe recordarse que la parte demandada, *ab initio*, se encuentra sujeta a las previsiones del art. 53 de la LDC, que en su parte pertinente establece que "Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio".

Asimismo, ha señalado la Cámara de Apelaciones en lo Civil de esta Circunscripción Judicial "(...) que quien se encuentra en mejores condiciones de probar dichos extremos es la firma recurrente, ello así por cuanto se presume de buena fe la actuación del consumidor, salvo prueba en contrario -art. 7 Ley D 2817) (...)" en ese orden de ideas, preciso es indicar que si bien la imposición probatoria, en principio, recae sobre quien alega, esta regla queda invertida en situaciones donde uno de los contratantes (de mayor preeminencia o fuerza) está en mejores condiciones de probar que la parte más débil y, efectivamente, la relación contractual no es equilibrada en este tipo de relaciones comerciales... hay una presunción irrefrenable que, considerando la debilidad del consumidor o usuario, admite que en casos de duda se aplique la interpretación más favorable para el afectado -art. 1, 3, 37 y 65 de LDC) y, la aplicación de la teoría de la carga dinámica de las pruebas. Ello así, pues estas modernas premisas flexibilizan los postulados clásicos y, en consecuencia, ante una mejor posición con la que cuenta una de las partes a los fines de probar un determinado hecho, es que se le traslada la carga de producirla y las consecuencias disvaliosas que trae aparejada la falta de diligencia a su respecto". -conf. CAV- "Dirección De Comercio E Industria de la Provincia de Río Negro S- Castro Mariana C Telefónica Móviles Arg. S.A. S/ Apelación" 14/05/2018.

En este sentido también se ha expresado que "(...) era la empresa co-demandada quien se encontraba en mejores condiciones técnicas, profesionales o fácticas para acreditar que había extremado todos los recaudos para evitar la producción del accidente, cosa que no hizo". (Peyrano, Jorge W. "Fuerza expansiva de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas, LA LEY, 1996-B, 1027, mismo autor "La doctrina de las cargas probatorias dinámicas puesta a prueba en procedimiento civil y comercial" T. 3, p. 22; t. 1, p. 77 y 78, Ed. Juris, Rosario 1991: De los Santos, Mabel, "Algo más acerca de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas", JA, Boletín N° 5858; Eisner, Isidoro "Desplazamiento de la carga probatoria", LA LEY, 1994-E, 846; Vázquez Ferreyra, Roberto y Romera, Oscar "Defensa del consumidor: sobre facturación telefónica y carga probatoria en un fallo trascendente", JA, Boletín N°5939).

VI.6.- Valorada la prueba adquirida en el proceso, en especial el informe pericial contable producido, concluyo que no ha sido acreditado por quien tenía la carga probatoria en su cabeza —la demandada— que hubiera cumplido de manera fiel el mandato conferido.

Del mismo modo, tampoco surge acreditado el cabal cumplimiento del deber de información respecto de la actora en cuanto al modo en que se construyó el valor móvil y, en particular, respecto de la modificación del modelo que incidió sobre dicho valor y de la aplicación de la medida cautelar "Díaz" a su plan.

En especial, no se acreditó la notificación fehaciente del diferimiento de las sumas derivadas de dicha cautelar ni su posterior imputación a la última cuota, pese a que esas circunstancias incidieron directamente en el monto finalmente exigido a la Sra. Fabregues.

En consecuencia, la prueba producida no permite tener por demostrado que la ejecución del mandato y el correlativo deber de información a cargo de Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados hayan sido cumplidos, en el caso particular, conforme a los estándares exigidos por la Ley de Defensa del Consumidor.

VII.- La responsabilidad contractual

Establecido el modo en que se desarrolló la ejecución contractual y las circunstancias que han quedado acreditadas, corresponde determinar las consecuencias jurídicas que de ello se derivan y, concretamente, si corresponde atribuir responsabilidad a Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados.

En ese marco, no puede soslayarse que la firma demandada se encuentra altamente profesionalizada y organizada para cumplir sus cometidos en el mercado, de modo tal que, frente a quienes contratan sus servicios y adquieren sus bienes —consumidores—, debe exigírsele una adecuada y suficiente diligencia en el cumplimiento sustancial de las normas consumeriles y del contrato de adhesión creado por ella misma y comercializado a través de la red de concesionarios oficiales.

De este modo, y en el marco de la especial tutela que el ordenamiento jurídico brinda a usuarios y consumidores, corresponde examinar si Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados adoptó y extremó los recaudos exigibles en función de su alta profesionalización para dar exacto cumplimiento a las obligaciones asumidas frente a la consumidora —en el caso, María Brisa Fabregues—, conforme al art. 32 de la Resolución 8/15 de la IGJ y a las definiciones previstas en las Condiciones Generales, todo ello en el marco del cumplimiento del mandato que aquella le otorgó.

VII.2.- Debe considerarse que el mandato irrevocable otorgado por la actora a la administradora, previsto en el art. 18 del contrato y regulado por el art. 1319 del Código Civil y Comercial, obliga a esta última a actuar en interés del mandante.

En ese contexto, el art. 1324, inc. b) del CCyC le impone el deber de comunicar inmediatamente toda circunstancia sobreviniente que razonablemente aconseje apartarse de las instrucciones recibidas, requiriendo nuevas directivas o la ratificación de las existentes, además de adoptar las medidas indispensables y urgentes. Tales previsiones deben interpretarse armónicamente con el art. 2, apartado VII, primer párrafo, y con el propio art. 18 del contrato.

Esa conducta, exigible a la administradora en el ejercicio leal del mandato y en la gestión de los intereses de la actora, no se ha verificado frente a una situación económica que, como antes he referido, se evidenció en fuertes aumentos de las cuotas a partir del año 2018.

Tal problemática se encuentra reflejada tanto en el informe pericial contable como en la judicialización producida a través de diversos amparos colectivos en la Provincia de Río Negro y en otras jurisdicciones provinciales. Sin embargo, no fue asumida por la demandada frente a la ahorrista conforme a la esperable y debida gestión de sus intereses en ejercicio del mandato otorgado a la administradora.

En particular, no se informó adecuadamente a la actora que el importe de la cuota —determinado en función del valor móvil— podía experimentar incrementos, entre otras razones, como consecuencia del proceso inflacionario que la propia Administradora del Plan invocó. Frente a esa circunstancia y en virtud del mandato que le había sido conferido —conforme al art. 18 del contrato de adhesión—, la Administradora debió requerir instrucciones a su mandante, extremo que no se acreditó que hubiera ocurrido por quien tiene la carga probatoria.

La omisión de requerir instrucciones y de brindar información adecuada no constituye una mera irregularidad carente de consecuencias jurídicas en la ejecución contractual, sino un incumplimiento que no debe ser soportado por la Sra. María Brisa Fabregues, en tanto importa, respecto de la demandada, la vulneración del deber de información consagrado en el art. 4 de la Ley 24.240.

VII.3.- Surge, asimismo, de la prueba producida que el contrato se desarrolló conforme a sus cláusulas. Sin embargo, a la luz de lo anteriormente expuesto, dicho cumplimiento se circunscribe a sus aspectos formales, frente a la carencia constatada respecto de información cierta, clara y detallada acerca de la deuda originada como consecuencia de

los efectos de la medida cautelar dictada en autos “Díaz”.

Es que no se trata de que la ahorrista reciba, sin más, una información final proporcionada por quien liquida las cuotas y fija su valor. Por el contrario, frente al cuestionamiento introducido en autos, correspondía demostrar que ese valor había sido construido y determinado de conformidad con las normas y disposiciones contractuales aplicables y con las variables allí previstas, las que no resultan renunciables para quien gestiona, en carácter de mandataria, el ahorro de los consumidores.

Dicho de otro modo, aun cuando no existen dudas acerca de que el precio de lista no es fijado por la actora, lo cierto es que la administradora del plan, en su carácter de gestora de los intereses de la ahorrista, no ha demostrado que el valor del bien tipo y, consecuentemente, el de las cuotas, se correspondieran con las exigencias del contrato.

No caben dudas de que existe amparo legal para que el valor de los bienes tipo sea fijado unilateralmente por el fabricante y no de manera consensuada con los ahorristas o mediante criterio judicial. Sin embargo, ello no implica que la construcción del precio determinado como valor móvil no deba ser íntegramente explicada al ahorrista por los integrantes de la cadena de comercialización, con mayor razón cuando la administradora se constituye, en el propio contrato de adhesión por ella creado, en mandataria del consumidor.

De este modo, se ha verificado un incumplimiento contractual de la demandada fundado en la falta de información cierta, clara y detallada que permita sustentar de manera explicada y razonada la construcción del valor móvil y, consecuentemente, de la deuda exigida a la actora y posteriormente cancelada por ésta.

VII.4.- De este modo, la ejecución contractual analizada evidencia distintos incumplimientos que convergen en una misma conclusión.

Por un lado, la demandada no acreditó haber brindado información adecuada respecto de la determinación del valor móvil ni haber demostrado que su construcción respondiera no sólo al precio de lista, sino también a las restantes variables establecidas en las Condiciones Generales —Valor Móvil—, art. 4 —Valor móvil y alícuota— y art. 32 de la Resolución 8/15 de la IGJ.

Por otro lado, tampoco acreditó haber informado de manera cabal y adecuada a la actora acerca del cambio de modelo y de sus implicancias sobre el valor móvil, ni respecto de la aplicación de la medida cautelar “Díaz” y de las consecuencias económicas que de ella se derivaron.

Finalmente, tampoco se acreditó que el mandato hubiera sido ejercido de manera leal y

correcta en orden a la genuina gestión de los intereses de la ahorrista, conforme a los arts. 1319 y 1324 inc. b) del CCyC.

Cabe entonces juzgar la conducta incumplidora a tenor de lo previsto por los arts. 10 bis y 40 de la Ley 24.240 (incorporado por la Ley 24.787), a la luz del marco protectorio consumeril que tutela, en este caso, a la Sra. María Brisa Fabregues.

En consecuencia, al no haberse cumplido con la obligación legal de informar en el marco de la vinculación contractual identificada como Grupo 3590 y Orden 104, bajo el estándar del art. 4 de la LDC, ni con las obligaciones derivadas de la adecuada gestión del mandato, corresponde declarar el incumplimiento contractual conforme primera pretensión de la actora – Punto V.1 de demanda– y, consecuentemente, la responsabilidad de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados frente a la Sra. María Brisa Fabregues, con fundamento en las Condiciones Generales —Valor Móvil—, art. 4 —Valor móvil y alícuota— del contrato de adhesión, art. 32 de la Resolución 8/15 de la IGJ, arts. 4, 10 bis y 40 de la LDC y arts. 1319 y 1324 inc. b) del CCyC.

Todo ello, además, dentro del marco protectorio de orden público y de génesis constitucional propio de la responsabilidad objetiva, cuyas consecuencias no pueden ser trasladadas a la consumidora.

A continuación, corresponde abordar las restantes pretensiones planteadas por la actora en la demanda.

VIII.- Pretensión de reintegro de las sumas abonadas en exceso

Habiéndose declarado el incumplimiento contractual, corresponde abordar la pretensión de la actora, comprendida dentro de su planteo inicial, dirigida a obtener el reintegro de cualquier suma que hubiera sido abonada en exceso – último párrafo de Punto V.1 de demanda–.

En ese aspecto, ya he referido que el contrato se desarrolló conforme a sus cláusulas únicamente desde una perspectiva formal. Ello así, en tanto quien tenía la carga de hacerlo no explicó de qué manera se arribó, en forma razonada, no sólo al valor de las cuotas, sino también a la determinación de la deuda exigida como consecuencia de los diferimientos dispuestos mediante la medida cautelar dictada en autos “Díaz”.

Ahora bien, para determinar con certeza la existencia de sumas susceptibles de devolución resulta necesario contar con un parámetro que encuentre sustento en el propio contrato: ya sea el correcto valor móvil informado por la administradora en su carácter de mandataria de los ahorristas, o bien el resultante de la aplicación de las

bonificaciones efectuadas por el fabricante. En rigor, ambos valores deberían coincidir. Sin embargo, en estas actuaciones no ha sido posible establecer ese extremo. En consecuencia, tampoco resulta posible para el suscripto determinar, a partir de la prueba producida, la existencia y cuantía de eventuales sumas abonadas en exceso que deban ser restituidas.

Esta imposibilidad debe ser examinada, a su vez, a la luz del incumplimiento contractual ya determinado. Si la demandada pretende sostener el cumplimiento formal del contrato sin haber brindado a su mandante la información necesaria acerca del modo en que fueron determinadas las obligaciones a su cargo, tal circunstancia debe necesariamente producir consecuencias en el marco del derecho consumeril que rige el caso.

En efecto, si bien la deuda derivada de los diferimientos dispuestos mediante la medida cautelar y posteriormente abonada por la actora efectivamente existió, no fue explicada en su exacta dimensión, cuantía y alcance. Tal circunstancia, conforme ya fue desarrollado, no se corresponde con una ejecución leal y correcta del contrato por parte de la administradora.

De este modo, si la administradora optó por no explicar, conforme a los estándares propios del derecho consumeril, cómo se generó el remanente posteriormente abonado por la actora y, como consecuencia de esa insuficiencia informativa, tampoco puede determinarse si el plan fue ejecutado mediante una correcta construcción del valor móvil, las consecuencias derivadas de esa imposibilidad no pueden ser trasladadas a la consumidora.

En ese contexto, entiendo que la solución debe seguir un criterio similar al ya adoptado por el suscripto en autos “Carrasco”, “Abdala” y, especialmente, en los más recientes precedentes “Davies” y “Coccia”, debiendo recaer sobre la demandada las consecuencias de su obrar, en función del incumplimiento contractual ya establecido y de su condición de mandataria de la ahorrista, extremos que se tratarán a continuación.

IX.- El daño reclamado:

Decretado el incumplimiento contractual de la demandada, corresponde ahora analizar las pretensiones de la actora.

En consecuencia, corresponde ahora dilucidar la procedencia de cada rubro reclamado, y en caso de corresponder, la cuantificación de estos conforme la prueba producida para demostrar su alcance.

El daño es “todo perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria que afecte en forma

cierta a otro, a su patrimonio, a su persona, a sus derechos o facultades” (CSJN, 22/12/93, E.D. 157-581); “es un componente inseparable del acto ilícito (T.S. de Córdoba, Sala CCom. CAdm., 12/12/86. LLC 1987-438); ya que “si no hay daño, directo ni indirecto, no hay acto ilícito punible para los efectos de este código (CNCiv., sala B, 28/9/84, E.D. 112-233)”. Además, “debe ser cierto y actual para que pueda existir resarcimiento (CSJN, 07/03/85, E.D. 113-612), pero es indemnizable también la frustración de la probabilidad de éxito, cuando por sus características supera el parámetro de daño eventual para constituirse en un perjuicio cierto y resarcible (CSJN, 28/04/98, L.L. 1998-C-322); pero el mero estado de riesgo no es indemnizable si no hay daño”. (Conf. Jorge Mosset Iturraspe y Miguel A. Piedecabras, Código Civil Comentado Responsabilidad Civil, Ed. Rubinzal Culzoni, 2005, Pág. 25, 33).

En este sentido, la Corte Suprema, en “Provincia de Santa Fe c/ Nicchi”, juzgó que resultaba inconstitucional una indemnización que no fuera ‘justa’, puesto que “indemnizar es (...) eximir de todo daño y perjuicio mediante un cabal resarcimiento”, lo cual no se logra “si el daño o el perjuicio subsisten en cualquier medida”. (Sent. del 26-VI-1967, Fallos: 268:1121, considerandos 4° y 5°).

Sentado ello, la parte actora identificó como rubros cuya indemnización pretende:

IX.1.- Reintegro de los honorarios por administración:

En este contexto, la actora solicitó el reintegro de los gastos de administración percibidos por la demandada, con fundamento en el incumplimiento del mandato otorgado.

Al desarrollar dicha pretensión, sostuvo que la administradora, precisamente en función de su carácter de mandataria, debió notificar a sus mandantes —en el caso, la Sra. Fabregues— lo resuelto en los autos “Díaz”.

Sobre esa base, entiende que los honorarios percibidos por la administración del plan no le corresponden a la demandada y solicita su restitución, invocando como fundamento lo establecido en los arts. 1324 inc. c) y 1325 del CCyC.

A ello se agrega la circunstancia sobreviniente y extraordinario consistente en un salto inflacionario a partir de abril de 2018 que en términos contractuales implicaba en los términos del mandato requerir instrucciones a los ahorristas.

Planteada la cuestión en esos términos, tengo presente que en los apartados precedentes se ha declarado la responsabilidad de la demandada por incumplimiento contractual, en particular respecto del deber de información y de las obligaciones derivadas del mandato conferido por la ahorrista.

En ese contexto, observo que los importes percibidos en concepto de gastos de administración deberán ser restituidos en su totalidad a la Sra. Fabregues, en tanto se ha verificado un patente conflicto de intereses entre la administradora y su mandante —en el caso, la Sra. Fabregues—, conforme al art. 1325 del CCyC.

A esos fines, una vez firme la presente, deberá practicarse liquidación dentro del plazo de diez (10) días, conforme a las siguientes pautas: deberá individualizarse cada uno de los importes percibidos por la administradora en concepto de gastos de administración y, respecto de cada uno de ellos, calcularse desde la fecha de su percepción y hasta la fecha de confección de la planilla los intereses correspondientes conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial.

IX.2.- Daño Punitivo: La actora solicitó, en función del incumplimiento de la demandada, la aplicación una sanción en los términos del Art. 52 bis Ley 24.240, estimándola en el equivalente a la suma del del valor de la unidad de ahorro al momento del pago de la sentencia o en lo que más o menos se estime de acuerdo con las pruebas a rendirse.

Tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24.240 dispone que “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

El Superior Tribunal de Justicia a la fecha ha elaborado su doctrina legal al respecto, la que surge de autos “Cofre” (STJRNS1 - Se. 09/21)”, “Campos” (STJRNS1 - Se. 49/24) y recientemente de “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24). De esa doctrina se extrae que la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva es excepcional y para que proceda se debe constatar una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor la que debe calificarse de intencional a suficiente negligencia -dolo o culpa grave- o por enriquecimiento indebidos derivados del ilícito.

Asimismo, se ha dicho que “La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar un cálculo previo, sabe que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño y, aun descontando las indemnizaciones, tendrá un beneficio que redundará en ganancia.

En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores adoptan esa política habitualmente y como una forma de financiarse a través de sus consumidores. Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011; STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofré") Citado en "Fabi" (STJRNS1 - Se. 63/24).

Así, en "Fabi" el Superior Tribunal de Justicia reafirma que el daño punitivo es de carácter excepcional, solo para casos que revistan suficiente gravedad en los que el proveedor del bien o servicio actúe con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia- sin que alcance como lo refiere la literalidad de la norma, el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales. Por último, debe haber un cálculo del proveedor que implique que la conducta reprochada le reporte una ganancia.

Efectuado el encuadre de rigor y dadas las circunstancias analizadas del caso, entiendo que el daño punitivo en este caso particular ha de proceder, en función del incumplimiento contractual y legal que califico de suficiente gravedad por parte de la demandada consistente en no brindar a la actora información oportuna, cierta, clara y detallada respecto de la composición de las cuotas causada y su construcción en especial respecto de las Condiciones Generales -Valor Móvil-, art. 4 -Valor móvil y alícuota- de contrato de adhesión y art. 32 de Resolución 8/15 de IGJ, como así también falta de requerimiento de instrucciones en desmedro de los intereses del actor. Reviste ello gravedad y desaprensión en el ejercicio del mandato asumido por la demandada en el contrato de adhesión -art. 18 de contrato, art. 28.2 de Res. 8/15 IGJ, art. 4 de la LDC y art. 1324 inc. b) y cc del CCyC-.

En base a las constancias de autos tengo presente que la administradora que viola las instrucciones del mandato otorgado por los ahorristas e incumple con el deber de información hacia ellos – corporizados en el caso en María Brisa Fabregues-, que asimismo sigue ejecutando el contrato de manera formal en su propio interés, se expone a que ante la gravedad de sus incumplimientos deba afrontar una sanción pecuniaria con reales efectos disuasivos.

De este modo, en orden a todo lo indicado, y en función del marco fáctico debatido en autos y probado el incumplimiento, he de hacer lugar a la solicitud de aplicación de una sanción pecuniaria con reales y suficientes efectos disuasivos.

Entonces, atento a la gravedad del incumplimiento detectado durante la ejecución del contrato – y del mandato en contra del interés del ahorrista- es que conforme a parámetros del art. 47 citado en el art. 52 bis de la LDC, se determina que el monto por este concepto será igual al 50 % del determinado como valor básico -valor móvil- del bien tipo conforme solicitud de adhesión N° W 00395823 -con del N° de Grupo 3590 y Orden 104- para la adquisición de un vehículo 0Km marca Volkswagen Take Up 3p.

A los fines de determinarlo, bastará que el actor o la demandada acredite el monto de valor móvil que fija en planes de ahorro vigentes a la fecha de la presente del bien tipo de contrato siendo que en tanto el modelo fue discontinuado, deberá acreditarse ese extremo -valor móvil- con el que actualmente lo reemplaza.

La suma resultante antes indicada deberá ser abonada en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza, siendo que desde la fecha de la presente y sin solución de continuidad devengará intereses hasta su efectivo pago conforme a la calculadora oficial de intereses del Poder Judicial o la que el STJ en lo sucesivo fije.

IX.- Conclusión: Por los fundamentos expuestos corresponde hacer lugar a la demanda por daños y perjuicios interpuesta en fecha 24/02/2023 por María Brisa Fabregues y condenar a Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados conforme los fundamentos dados en los Puntos VI, VII a que abone a la actora en el plazo de 10 días de aprobada la liquidación las sumas que resulten del reintegro del pago de los honorarios por administración y del daño punitivo conforme pautas de Punto IX.1 y IX.2 de este decisorio, sumas que devengarán intereses sin solución de continuidad y hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora oficial de Poder Judicial o la que el S.T.J. en lo sucesivo fije y rechazar por los fundamentos expuestos en Punto VIII la devolución de eventuales sumas abonadas de más.

X.- Costas y honorarios: Si bien existe una corriente jurisprudencial que indica que en base al principio de reparación plena las costas en los procesos de daños y perjuicios en caso de vencimiento, aunque sea parcial, siempre se imponen al demandado, lo cierto es que dicha postura también convive con la que dice que las costas se imponen en la medida de la concurrencia en la causación del hecho e incluso con una tercera postura que se sostiene en la medida del progreso de la demanda.

Así, tomando como base esas tres posturas y con un adecuado balance de estas aplicadas al presente caso tengo en cuenta que, en virtud de la dimensión de la procedencia de los rubros y los derechos en juego, el vencimiento en estas actuaciones corresponde a la actora exclusivamente.

En consecuencia, las costas se imponen a las demandadas vencidas- art. 62 del CPCC-. En tanto quedan rubros pendientes de liquidación, he de diferir la cuantificación de honorarios profesionales hasta tanto existan pautas para ello.

RESOLUCIÓN:

I.- Hacer lugar a la demanda por daños y perjuicios interpuesta en fecha 24/02/2023 por María Brisa Fabregues y condenar a Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados conforme los fundamentos dados en los Puntos VI, VII a que abone a la actora en el plazo de 10 días de aprobada la liquidación las sumas que resulten del reintegro del pago de los honorarios por administración y del daño punitivo conforme pautas de Punto IX.1 y IX.2 de este decisorio, sumas que devengarán intereses sin solución de continuidad y hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora oficial de Poder Judicial o la que el S.T.J. en lo sucesivo fije y rechazar por los fundamentos expuestos en Punto VIII la devolución de eventuales sumas abonadas de más.

II.- Imponer las costas a la demandada conforme lo dispuesto en el art. 62 del CPCC y diferir la regulación de los honorarios conforme lo dispuesto en el Punto X.

III.- Registrar, protocolizar y notificar conforme al art. 120 y 128 del CPCC Ley 5777.

Leandro Javier Oyola

Juez