

Viedma, 6 de mayo de 2025.

AUTOS Y VISTOS: Los presentes caratulados: “**OGGERI BREDA, ALEJANDRO DANIEL Y OTRA C/VOLKSWAGEN S.A. Y OTRA S/DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**”- EXPTE. N° VI-16378- C-0000, puestos a despacho a los fines de resolver; de los que

RESULTA:

1.- Se presentan en fecha 21/08/2021 Alejandro Daniel Oggeri Breda y Ana Gabriela Alles, por sus propios derechos, y promueven demanda de daños y perjuicios por incumplimiento contractual contra Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados y Galia Auto Haus SA, por la suma de \$446.990,73 en concepto de restitución de sumas abonadas y daño moral, más una suma a determinarse en concepto de daño punitivo.

Exponen los hechos en los que fundan la acción y manifiestan que en el mes de agosto de 2019 fueron contactados por una persona que dijo llamarse Marcos Sosa, vía WhatsApp, ofreciéndoles el acceso a la adquisición de una camioneta Volkswagen Amarok, que abonarían mediante la entrega en parte de pago de su vehículo Chevrolet Captiva Modelo 2019 y el saldo en cuotas fijas y en pesos.

Relatan que les envió a su celular constancias del vehículo y las gestiones continuaron telefónicamente, hasta que celebraron con la firma Galia Auto Haus el contrato de adhesión identificado con el N° W 00909081. En dicha oportunidad, abonaron la suma de \$34.203 con tarjeta de crédito -en 3 cuotas- y el paso siguiente era iniciar en el mes de noviembre próximo el pago de las 75 cuotas fijas y mensuales de \$14.500.

Sostienen que al verificar el débito de la cuota 1 en su cuenta bancaria constataron que les habían debitado la suma de \$17.724,89, es decir, una diferencia de más de \$3.000 de la cuota acordada, y al intentar realizar los pertinentes reclamos tanto al teléfono 0810 de la empresa como al número personal del vendedor -Marcos Sosa- no encontraron respuesta ni solución, acusándose mutuamente Volkswagen y Autos Haus de responsables, como así también indicaron que los mayores costos podían deberse a posibles errores de tipeo o que no hubiesen entendido correctamente las condiciones del contrato.

Indican que ante esa situación decidieron dejar sin efecto el contrato. En principio por la misma vía que habían contratado, es decir telefónicamente, por WhatsApp y al 0810, y

luego remitieron cartas documento e iniciaron presentación ante Defensa del Consumidor, pero finalmente la única vía posible a la cual pudieron recurrir para que no les cobraran más cuotas fue solicitar al Banco Santander que deje sin efecto el débito automático que provenga de las firmas en cuestión.

Refieren que en el mes de febrero de 2020 remitieron carta documento a Volkswagen SA intimando la devolución de las sumas abonadas y la baja del contrato. Asimismo, iniciaron presentación ante Defensa del Consumidor con el fin de que cesen los descuentos y se les restituyere el capital más intereses, todo ello sin respuesta satisfactoria.

Seguidamente, exponen respecto a las infracciones a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor que entienden configuradas en el caso: trato indigno y violación del deber de información, toda vez que en ningún momento fueron informados respecto a la posibilidad de modificación o aumento de las cuotas, y tampoco les dieron respuesta ante su reclamo.

A continuación, especifican los rubros de indemnizaciones por daños, y finalmente fundan en derecho, ofrecen prueba y peticionan.

2.- Proveída la demanda y corrido el traslado de ley, el 11/08/2022 la Dra. Noelia Yanett Arreyes realiza una presentación electrónica titulada “Contesta demanda”, no obstante, se observa que únicamente contiene poder para representar en juicio a Galia Auto Haus SA.

En virtud de ello, el 17/08/2022 se tiene la tiene por presentada, en carácter de apoderada de la demandada Galia Auto Haus SA, a tenor del poder acompañado y presente el domicilio constituido en la localidad de Viedma; y se le hace saber a la letrada que no ha acompañado el escrito de contestación de demanda como consigna en la presentación realizada.

Seguidamente, alega la profesional que se ha suscitado un error tecnológico con motivo de la contestación de demanda y que según comprobante emitido por el sistema Puma fue firmada y presentada el día 11 de agosto de 2022, a las 11:04, junto a los archivos firmados en forma digital por sistema electrónico (poder y demanda).

Con fecha 24/08/2022 se le hace saber que previo a todo debería estarse al diligenciamiento de la cédula de notificación del traslado de demanda.

Finalmente (31/10/2022) y luego del informe de la Gerencia de Sistemas, en tanto no se comprobó la deficiencia tecnológica advertida por la letrada, teniendo en cuenta que la demanda fue notificada en fecha 11/07/2022 y que el plazo para contestarla vencía el día 16/08/2022, dos primeras horas, habiéndose presentado fuera de término el escrito caratulado “Contesta Demanda” el día 22/08/2022 a las 09:44:02 horas, se ordena su desglose.

Y, como consecuencia de ello, se tiene por no contestada la demanda y por extemporánea la prueba ofrecida.

3.- El 21/09/2022 se presenta Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, por medio de apoderada y contesta la demanda.

Expone respecto al funcionamiento de los contratos de planes de ahorro y en relación al caso, reconoce la existencia de un plan de ahorro adquirido por uno de los accionantes - Alejandro Daniel Oggeri Breda-, que consistía en el pago de 84 cuotas consecutivas a los fines de adquirir un vehículo Volkswagen Amarok 4x2.

No obstante, sostiene que las manifestaciones vertidas por los actores en cuanto a comunicaciones y demás cuestiones sobre las condiciones de lo pactado carecen de fundamentos y medios probatorios suficientes para sostenerlas.

Argumenta además que según le ha informado la propia concesionaria, oportunamente se le advirtió a los actores que el proceso no funcionaba de la manera en que pretendían, lo cual glosaba en el contrato suscripto, empero, estos reiteraban constantemente que debía serle devuelto el dinero con intereses, bajo amenazas de tomar contacto con un abogado e iniciar las acciones judiciales correspondientes.

Manifiesta que el Sr. Oggeri suscribió un plan de ahorro, conjuntamente con sus condiciones generales, para ahora intentar desligarse del mismo, pretendiendo una devolución de dinero más una suma de intereses que no corresponde, toda vez que el contrato tiene discriminada la operación de devolución de lo abonado, siendo que el haber neto no comprende el monto total de las cuotas abonadas por el suscriptor, sino que resulta de un cálculo en el cual, al total bruto de las cuotas abonadas deben aplicarse una serie de deducciones.

Sostiene que según las cláusulas contractuales, la suma en concepto de haberes netos que le corresponde percibir al accionante y/o que le corresponde a cualquier adherente,

surge de una liquidación que se practica conforme al contrato de ahorro y anexos y la Resolución 8/15 de IGJ con las penalidades correspondientes. En ese orden de ideas, afirma que la devolución de los haberes netos a cada adherente se realiza de acuerdo a la disponibilidad financiera del Grupo al que pertenece, y si los fondos no alcanzaren a cubrir la totalidad de los haberes el pago se hará en forma proporcional a sus respectivos créditos. Además la oportunidad para que se efectúe la devolución de los haberes ocurre recién cuando finaliza el plan.

Asimismo, indica que no existió incumplimiento contractual ni legal alguno y rechaza las pretensiones de la parte actora.

Se manifiesta en contra de los rubros indemnizatorios requeridos, funda en derecho, ofrece prueba, hace reserva de caso federal y peticiona en concreto el rechazo de la demanda.

4.- Ante la existencia de hechos controvertidos, se fija la audiencia preliminar del entonces artículo 361 CPCC y se provee la prueba. Asumida la titularidad de la Unidad Jurisdiccional, el 21/12/2023 me avoqué en las presentes actuaciones y posteriormente se clausuró el período probatorio conforme certificación de fecha 11/02/2025. Alegó la parte actora en fecha 23/02/2025 y la demandada Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados el 21/02/2025. Seguidamente, se llamó autos para sentencia el 20/03/2025, providencia que se encuentra firme y motiva la presente; y,

CONSIDERANDO:

I.- La cuestión debatida.

De acuerdo a cómo ha quedado trabada la litis, la cuestión a decidir consiste en determinar si, en el marco de la relación contractual de consumo que ha unido a las partes, ha existido el incumplimiento alegado y generador de responsabilidad invocado en base al microsistema que regula la relación de consumo.

Concretamente, la cuestión central radica en determinar si las empresas Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, y/o Galia Auto Haus SA incumplieron con las obligaciones contractuales a su cargo en los términos acordados conforme a la oferta realizada en forma previa a la suscripción de la solicitud de adhesión.

En su caso, corresponde evaluar la procedencia de las pretensiones de rescisión del contrato, devolución de las sumas abonadas, así como la indemnización reclamada y los

daños punitivos peticionados.

II.- El derecho aplicable.

La presente causa ha sido planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24240), por lo que cabe 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*.

En orden a esa determinación, he de aplicarla para resolver el presente caso, en lo que corresponda, además del CCyC y la normativa específica que rige la relación entre las partes, concretándose la misma en las previsiones del contrato de adhesión suscripto, como así también las Resoluciones emanadas de la Inspección General de Justicia de la Nación respecto al sistema de planes de ahorro.

Vale mencionar además 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 1994- y art. 30 de la Constitución de Río Negro. Asimismo, el nuevo Código Civil y Comercial también recepta los principios consumeriles (conf. arts. 1092, 1093, 1094 y cc. del CCyC).

Es conveniente también que el microsistema de derecho del consumo busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación de consumo, a través de un sistema de protección jurídica a favor de la parte más débil de la relación, no sólo respecto de la pretensión de calidad de los productos y servicios, sino también a la vigencia de una verdadera justicia contractual, y de un sistema de compensación efectiva en materia de reparación de daños (Conf. Directrices para la Protección del Consumidor, ONU-Nueva York y Ginebra- 2016).

Además destaco, antes de ingresar al tema a decidir, que los consumidores y usuarios deben ser objeto de una doble protección, no sólo preventiva por su condición de débiles jurídicos en la relación o contratos de consumo, sino que frente al aumento de su condición de vulnerabilidad, la tutela debe extenderse además a la protección de su vida, salud, dignidad, intereses económicos, información adecuada, educación de sus derechos y el acceso en condiciones continuas de bienes y servicios necesarios para satisfacer sus derechos e intereses.

Asimismo, en tanto el contrato en cuestión entre las partes es un plan de ahorro para

fines determinados con el objeto de adquirir un vehículo automotor, tengo presente que éste se trata de un contrato de adhesión.

Al respecto se ha dicho: “La evolución económica y social ha conducido al fenómeno de la gran empresa y la ampliación del número de los consumidores de bienes y servicios que aquélla produce. Este tráfico económico cada vez más acelerado se ha convertido en un tráfico de masa... la gran empresa perdió la negociación singular con cada uno de sus clientes...el contrato ya no viene precedido de fases de negociaciones preparatorias sino que éstas son reemplazadas por cláusulas predeterminadas por la parte que dispone de mayor poder contractual, lo que ha facilitado en algunos casos la inserción de cláusulas que generaban un evidente perjuicio para la parte más débil de la relación y acrecentaban aún más el desequilibrio contractual” (Conf. Tratado de Derecho Comercial, dirigido por Ernesto Martorell, t. II y Contratos Comerciales Modernos dirigido por Juan Carlos Pratesi (h.). 1ª ed., Buenos Aires, La Ley, 2010).

Lo expuesto tiene como consecuencia la limitación de la libertad contractual, lo que tendrá repercusión en el aspecto sinalagmático relacionado con la ausencia de igualdad de condiciones para negociar cláusulas por parte del consumidor frente al proveedor, siendo el mecanismo de equilibrio del sistema todo el marco normativo de defensa del consumidor con origen constitucional.

III.- El desarrollo contractual.

Según las constancias de autos y la prueba producida, surge como cuestión no controvertida y reconocida por la parte codemandada Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados que los actores suscribieron un contrato de adhesión, identificado con el N° 00909081, en fecha 31/10/2019.

En ese sentido, cabe destacar que se ha acreditado debidamente con la prueba documental acompañada por dicha accionada y reconocimiento efectuado en su contestación de demanda, que efectivamente ha intervenido en el referido proceso de formación del contrato. Así, surge de los sellos insertos en la documental agregada en fecha 27/04/2023.

Asimismo, tengo en cuenta las comunicaciones telefónicas y vía Whatsapp entre los suscriptores y el vendedor oferente del contrato de adhesión, las cuales se extraen de la pericial informática producida en autos -agregada el 21/12/2023-.

Así, se encuentra acreditado que el vendedor Marcos Sosa el día 28/08/2019 envió a los actores un mensaje mediante la red social referida manifestándoles: “Buenos días Alejandro y Ana. A continuación le envío lo charlado. Volkswagen Amarok Comfortline \$1.550.000. Capital: Vehículo Usado: Chevrolet Captiva 2009 (2.0 LT 250km); Valor del vehículo: \$456,000. Saldo a financiar: \$1.094.000, 75 cuotas de \$14.500 (Posibilidad de pre-cancelar las cuotas deseadas hasta la cancelación de la financiación)”.

También les especifica: “Reserva de unidad incluye: Primera Cuota S.V y Gastos del Sellado \$34.203 (en 3 pagos sin interés)”.

Luego, de la documental acompañada y de la prueba pericial contable realizada - dictamen del fecha 26/06/2023- surge que los actores abonaron un total de \$34.203 en 3 cuotas de \$11.401,00. Estos importes corresponden a: “Impuestos a los sellos por un total de \$18.375,60. - Primera cuota (queda en poder del concesionario) por un total de: \$15.835,57”.

Además observo a partir de las comunicaciones telefónicas acompañadas y las cartas documento remitidas que, frente a la liquidación y débito de la primer cuota, oportunamente los actores efectuaron el reclamo por el monto que excedía lo acordado previamente con el vendedor. Y ese reclamo y pedido de explicaciones no fue atendido ni respondido por ninguna de las partes, incluyendo el reclamo posterior iniciado en la Agencia de Recaudación Tributaria Provincial.

A mayor abundamiento, el vendedor no les informa que la operatoria se realiza en el marco de un plan de ahorro y se consigna un saldo determinado al momento de la contratación a ser financiado en 75 cuotas de \$14.500, no constando referencia alguna a cuotas a determinarse en relación al Valor Móvil del vehículo adquirido y/o índices de actualización.

IV.- Análisis y valoración de los hechos controvertidos a partir de la prueba producida.

a) Encuadrada la cuestión, 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 a la judicatura a la convicción sobre

los hechos que interesan al proceso.

En primer lugar, destaco que para dar solución al caso planteado efectuaré la valoración de toda la prueba aportada conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales de la lógica, máximas de experiencia que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta de la judicatura. Y, en definitiva, fundaré mi decisión conforme a lo previsto en el art. 200 de la Constitución Provincial.

Luego y en particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, debe estarse al principio de las “cargas probatorias dinámicas” que se desprende del art. 53 de la LDC e implica que la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo -el proveedor- debe probar, y sin preceptos rígidos en la búsqueda de la solución justa, según las circunstancias de cada causa.

El carácter tuitivo de dicha norma vino a agravar la carga que pesa en cabeza del proveedor de bienes y servicios y dispone: “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”.

b) Conforme la prueba producida corresponde establecer cómo se desarrolló la ejecución del contrato de adhesión que ha unido a las partes en el marco del plan de ahorro suscripto, y determinar si durante su transcurso existió incumplimiento de las demandadas como proveedoras y administradoras, en perjuicio de los actores suscriptores del contrato de adhesión, ponderando además la alegada violación al deber de información, e incumplimiento en la liquidación de las cuotas abonadas.

En primer lugar, y como fuera anticipado, destaco que el contrato suscripto es un contrato de adhesión, de manera que no existe paridad de partes. En ese marco, las demandadas debían aportar la información en forma cierta, clara y detallada respecto de las condiciones de comercialización conforme lo dispone el art. 4 de la LDC.

Por el contrario, advierto tanto de los términos de la oferta realizada en forma previa y al momento de concretar la firma de la documentación relativa al contrato que no se ha explicado debidamente a los actores e informado el alcance de las condiciones generales y funcionamiento del sistema de plan de ahorro que las demandadas invocan como

explicación a las diferencias en los montos de las cuotas liquidadas respecto a la oferta inicial y lo acordado previamente con los actores.

En las comunicaciones mantenidas a través de WhatsApp previa a la suscripción del contrato, el vendedor les indicó: “A continuación le envío lo charlado. Volkswagen Amarok Comfortline \$1.550.000”. Y específicamente señaló: “Saldo a financiar: \$1.094.000, 75 cuotas de \$14.500 (Posibilidad de pre-cancelar las cuotas deseadas hasta la cancelación de la financiación)”.

Por su parte de la solicitud de adhesión acompañada por la demandada Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados surge que el valor del vehículo es de \$1.531.000, más \$16.078,65 por impuesto de sellos, y \$2.296,95 en concepto de Derecho de Bolsa. Lo que arroja una suma total de \$1.552.675,60.

Así, en apartado alguno de la solicitud de suscripción se hace referencia a las formas de liquidar las cuotas, y tampoco a la posibilidad de aumento de las mismas. Lo cual luego sí se inserta en “la letra chica” del contrato de adhesión en la que se describe en forma genérica el funcionamiento del sistema del plan de ahorro.

Entonces, al recibir los actores la liquidación de la primer cuota, evidencian que el valor no coincide con lo acordado previamente, siendo significativamente más elevado - \$15.835,57- sin mediar justificación e información debida al respecto e inmediatamente efectúan el reclamo.

Así cuando en forma previa a la suscripción se les ofreció un saldo a financiar de \$1.094.000 en 75 cuotas de \$14.500, lo cual expresa que se trata de cuotas fijas, en la primer liquidación se les consigna el importe aludido y luego, conforme surge de la prueba pericial contable la cuota 2 ascendía a la suma de \$17.724,89.

Frente a ello, los actores realizan la consulta correspondiente, sin recibir la debida información de parte de las empresas, con resultado negativo. No se les proporcionó ante su consulta ningún tipo de información al respecto e incluso debieron acudir a la alternativa extrema de comunicarse con el Banco emisor de la tarjeta de crédito adherida para solicitar la baja del débito.

Las demandadas no acreditaron haberles proporcionado respuesta alguna ante sus consultas y reclamos, conducta claramente reprochable siendo que acaba de iniciarse una relación contractual que se prolongaría durante años en base al sistema de plan de

ahorro que luego invocan e intentan oponerles, esgrimiendo en su defensa cláusulas generales no informadas debidamente en forma previa.

En ese sentido, frente a un contrato bajo el sistema de ahorro para fines determinados resulta fundamental que se provea al consumidor la información cierta y detallada en la etapa previa a la suscripción del mismo, toda vez que se trata de un contrato de adhesión, bajo un sistema complejo que posee condiciones generales y cláusulas predisuestas establecidas anticipadamente por el proveedor.

Entonces, queda acreditado que no se ha brindado a los aquí actores, quienes no tomaron oportunamente conocimiento de su calidad de “ahorristas” que luego pretenden imponerles las accionadas la información debida al respecto, limitándose las demandadas a emitir las liquidaciones.

Conforme a lo expuesto, existió una violación al deber de informar, que implica un incumplimiento de gravedad esencial del objeto del contrato de consumo analizado.

Además se advierte una indigna atención, en tanto los reclamos y pedidos de información al respecto no fueron mínimamente atendidos, siendo que oportunamente la cuestión era de simple solución.

A mayor abundamiento, las accionadas se encuentran altamente profesionalizadas y organizadas para cumplir sus cometidos en el mercado, de modo tal que frente a eventuales contratantes de sus servicios y adquisición de bienes ha de exigírseles una adecuada y suficiente diligencia en el cumplimiento sustancial de las normas consumeriles.

De este modo, y en el marco de la especial tutela que el ordenamiento jurídico brinda a usuarios y consumidores, no se tomaron ni extremaron los recaudos exigibles en relación con su alta profesionalización para dar exacto cumplimiento a aquello a lo que se habían comprometido con los consumidores, incurriendo en incumplimientos del deber de información respecto los valores de liquidación de las cuotas del plan, lo que no puede ser soportado por los actores sin consecuencias para la demandada, pues el art. 4 de la LDC, en tanto obligación legal aquí se encuentra incumplida.

Cabe entonces juzgar dicha conducta a tenor de lo previsto por el art. 10 bis de la Ley 24240 (incorporado por la ley 24787).

Entonces, en atención al análisis sistémico que debe realizarse en este tipo de

comercialización de bienes, interpretando el mismo en forma integral, de acuerdo a los principios que rigen en la materia, y en los términos del art. 10 bis, inciso c) de la Ley 24240, el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, faculta al consumidor, a su libre elección a rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

En el presente caso, de la prueba producida y del reconocimiento de parte de Volkswagen SA y la documental remitida por esta, se acreditó que la concesionaria codemandada Galia Auto Haus SA intervino en la formación del contrato de adhesión ante la cual los actores suscribieron la solicitud, y las condiciones generales remitidas a su domicilio por parte de esta. Así surge de los sellos insertos en la documental agregada en fecha 27/04/2023.

Además, de las comunicaciones telefónicas y de la documental remitida surge que Galia Auto Haus SA se encontraba vinculada con Marcos Sosa, toda vez que éste actúa como representante de Volkswagen, y existe coincidencia cronológica en cuanto al proceso previo a la suscripción del contrato y el envío de documentación y firma de la misma por parte de los actores, así como respecto de la posterior liquidación de las cuotas del plan.

Entonces, no caben dudas de que las codemandadas integran la cadena de comercialización del bien objeto del contrato, una como concesionaria agente de venta y otra como administradora del plan de ahorro respectivamente. Al respecto corresponde señalar que el art. 1073 del CCyC dispone que "hay conexidad cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, de modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido".

A su vez, el art. 1074 CCyC establece que "los contratos conexos deben ser interpretados los unos por medio de los otros, atribuyéndoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido".

Sumado a ello el art. 6º del anexo A de la Res. Gral. 8/2015 de la Inspección General de Justicia prevé que "la responsabilidad de las entidades administradoras se extiende a las consecuencias de los actos de sus concesionarios, agentes o intermediarios como así también de los agentes de los fabricantes e importadores de los bienes a adjudicar con relación a la suscripción o ejecución del contrato o título aprobado".

De este modo, comprobado el modo en que se desarrolló la relación contractual entre las partes, no caben dudas del carácter de sujetos pasivos de la relación contractual de las dos demandadas en autos, de manera que, en base a las previsiones del art. 40 de la Ley 24240, ambas han incumplido los términos de la contratación y por ello resultan responsables solidariamente frente a los accionantes.

V.- Daños reclamados.

V.1.- Reintegro de sumas abonadas.

Los actores peticionan el reintegro de las sumas abonadas al momento de suscribir el contrato.

En relación a esta pretensión, conforme se señaló, ha sido determinado con la documental acompañada y el dictamen pericial que los actores abonaron un total de \$34.203,00 -en 3 cuotas de \$11.401-. Y dicho importe orresponden al impuestos a los sellos por un total de \$18.375,60 más una primera cuota (que queda en poder del concesionario) por un total de \$15.835,57.

En consecuencia, rescindido el contrato por incumplimiento de las proveedoras, andadas, en los términos de los arts. 1087 y 1088 del CCyC, resulta procedente la restitución de las sumas abonadas (valor histórico al 22/10/2019), con más sus intereses devengados desde la fecha en que fueron cancelados, hasta la presente, aplicando la tasa según calculadora oficial del Poder Judicial, conforme doctrina legal obligatoria del STJRN (tasas “Fleitas” y “Machín”).

Efectuado el cálculo pertinente, arroja un monto de \$199.714,79, suma que devengará a partir de la sentencia, hasta su efectivo pago y sin solución de continuidad intereses conforme tasa de calculadora oficial de Poder Judicial o la que en lo sucesivo el STJRN fije.

V.-b) Daño Moral.

Los actores reclaman la suma de \$350.000 como resarcimiento por su afección espiritual.

Señalo que se entiende al daño moral como “...una modificación disvaliosa del espíritu en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, traducido en un modo de estar de la persona diferente de aquél que se hallaba antes del hecho, como

consecuencia de éste y anímicamente perjudicial...”. (Cfr. Jorge Mosset Iturraspe, “Responsabilidad por Daños”, Ed. Rubinzal Culzoni 2.006, T° V Daño moral, Pág. 118).

Se ha sostenido en reiteradas oportunidades que “...no existen pautas exactas para su cuantificación y que es difícil precisar el sufrimiento de quien lo ha padecido. Al decir de Morello, Sosa y Berizonce (Códigos Procesales ..., T° II, Pág. 239)”, (...) “que el monto del daño moral es de difícil fijación, que no se halla sujeto a cánones objetivos, ni a procedimiento matemático alguno, correspondiendo atenerse a un criterio fluido que permita computar todas las circunstancias del caso, sobre la base de la prudente ponderación de la lesión a las afecciones íntimas de los damnificados y a los experimentados, hallándose así sujeto su monto a la circunscripción y discrecionalidad del juzgador”. (CACiv. Viedma “Céspedes, Narciso c/Pfund, Raúl Oscar y Otros s/ daños y perjuicios (ordinario), sentencia del 21/03/2017).

El Dr. Gherzi en este sentido, frente a una relación de consumo, señala que el factor confiabilidad implica que el consumidor deposita en la empresa la carga positiva de que su comportamiento será conforme a las publicidades previas, su prestigio, su marca, de manera que la violación de confianza a través de un hecho sorpresivo e imprevisto o de la inclusión de cláusulas abusivas constituye en sí mismo un daño reparable patrimonial y moral. (Carlos Gherzi, 2005, 44). Lowenrosen señala que al respecto de la configuración del daño moral en los contratos de consumo, “tanto la doctrina como la jurisprudencia, han enumerado distintas situaciones de las que surge afección moral, entre las cuales podemos citar las siguientes... cuando el cliente es objeto de atención deficiente o irrespetuosa por dependientes del proveedor o por éste mismo o no se le solucionan sus reclamos y quejas, o se difieren...” (Lowenrosen, Flavio I, “La dignidad, derecho constitucional de los usuarios y consumidores.-www.eldial.com.ar).

Por otro lado, también el mencionado autor señala la creación de nuevos supuestos de responsabilidad de atribución objetiva como lo son la ausencia o defectos en la información (art. 4° LCD), el trato indigno, y las prácticas abusivas generan daño moral. Dice el doctrinario: “En el ámbito de la relación de consumo es indudable la generación de daño moral autónomo al lesionarse un interés jurídico espiritual”. (Carlos Gherzi, La Ley, 2011).

Por su parte, Lowenrosen advierte que al respecto de la configuración del daño moral en

los contratos de consumo que “tanto la doctrina como la jurisprudencia, han enumerado distintas situaciones de las que surge afección moral, entre las cuales podemos citar las siguientes...cuando el cliente es objeto de atención deficiente o irrespetuosa por dependientes del proveedor o por éste mismo o no se le solucionan sus reclamos y quejas, o se difieren...” (Flavio I. Lowenrosen, “La dignidad, derecho constitucional de los usuarios y consumidores. www.eldial.com.ar).

Finalmente, el STJRN interpretó el art. 1741 del CCyC a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: “De lo expuesto surge sin hesitación que el CCyC ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas (el otrora daño moral) está contemplada de manera única en el art. 1741 CCyC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial...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”).

Entonces, es evidente que el incumplimiento de las demandadas repercutió no sólo en la esfera patrimonial sino también en la esfera extrapatrimonial de los actores, lo cual se traduce en un daño moral, pues excede la mera molestia en la ejecución de un contrato.

Valoro además, atento a que el objeto del contrato se trataba de la adquisición de un vehículo para uso familiar, que el perjuicio luce evidente ante la frustración de la posibilidad de tener dicho medio de movilidad, y con ello se ve afectado su proyecto de vida.

A lo que se suma que luego, recién iniciada la relación contractual y frente a los requerimientos de cancelación del contrato las demandadas los desoyeron, sin contestación alguna, sometiéndolos a situaciones de trato indigno que lse generaron angustias, insumo de tiempo de disfrute y gastos necesarios para iniciar acciones administrativas y judiciales.

Por ello, teniendo presente lo solicitado por los actores respecto de este concepto y haciendo aplicación del artículo 147 del CPCC, estimo razonable otorgar por daño moral la suma de \$1.000.000 en conjunto.

Asimismo, tomaré como plazo para calcular los intereses la fecha de suscripción del contrato -31/10/2019-, hasta el presente, según determinó el STJRN in re “Garrido”. Es decir que “...cuando las sumas de condena representan obligaciones de valor cuantificadas al momento de la sentencia, no existe ningún impedimento de aplicar una tasa pura de interés, desde el momento en que el perjuicio se produjo y hasta la fecha de la sentencia de Primera Instancia; ya que la misma está destinada a retribuir el uso del capital.... Los intereses de una indemnización de daños deberán computarse desde la producción del perjuicio hasta el pronunciamiento Apelado a una tasa del 8% anual, como tasa pura, dado que resulta suficientemente compensatoria ante una deuda de valor fijada a valores actuales, y desde entonces hasta el efectivo pago a la tasa activa cartera general nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina”.

De esta manera, la suma por este rubro asciende a \$1.443.256 a la fecha del dictado de la presente, monto que a partir de aquí devengará los intereses fijados por el STJRN en sus sucesivos pronunciamientos y según calculadora de la página oficial del Poder Judicial hasta el momento del efectivo pago.

V.- 2.- Daños punitivos reclamados.

Los actores peticionan el pago de una suma en concepto de daño punitivo y la estiman en la suma equivalente a un tercio del valor de mercado actual de un vehículo de igual o similares características a la unidad que sería adquirida.

Al respecto, tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24240 dispone: “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”.

La temática, por cierto extensamente discutida, se puede enmarcar a partir de lo dicho tanto en doctrina como en jurisprudencia respecto a que se trata de sanciones o multas civiles que proceden a pedido de parte interesada y que se encuentran destinadas a culpables de conductas extremadamente reprochables por su gravedad que, a su vez, le

han reportado beneficios económicos y pueden sumarse al resarcimiento ordinario, con fines disuasivos de la reiteración de actos similares y ejemplificadores para quienes pretendan imitarlo.

El instituto se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Por otra parte, el STJRN tiene dicho que la sanción es de carácter excepcional, reservada para casos de gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, por un abuso de posición de poder. También se estableció que procede particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (“Cofre”, Se. 07/2021 del 04/03/2021).

Se requiere entonces que la conducta del dañador hubiere sido grave y que dicho comportamiento hubiere importado beneficios económicos al responsable. A su vez, el instituto tiene una doble finalidad: a) sancionar al causante del daño que derivó de una conducta grave intolerablemente nociva y, b) prevenir o evitar la reiteración de hechos de similar tenor para el futuro.

En cuanto a la regla para establecer el monto, debe prevalecer un criterio de equidad que podría expresarse como: “Ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: que sea la equidad la base de la estimación: ubicar la equidad en el lugar preciso, que es cuando juega con máximo espacio la discrecionalidad del juzgador”. (Mosset Iturraspe, Jorge - Piedecabras, Miguel A., Código Civil Comentado, art. 1069, Responsabilidad Civil, p. 44, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003) (Cám. 1° Civ. y Com. en “Navarro, Mauricio José c/ Gilpin Nash, David Iván -Abreviado- Exp. N° 1745342/36”, Sentencia N°: 181, Fecha: 27/10/2011, Semanario Jurídico: n°: 1846, del 1/03/2012, cuadernillo: 7, tomo 105, año 2012 - A, página: 321).

El artículo 47, inciso b) de la LDC -en lo que interesa- expresa: “Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes

sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina...".

Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial la Ley D N° 5414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22) establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. ("Bartorelli" Se. 133/2023 del 17/10/2023).

Efectuado el encuadre de rigor y analizadas las circunstancias del caso, considero que el daño punitivo ha de proceder frente a la conducta grave desarrollada por las demandadas conforme fuera señalado, lo cual colisiona con una obligación legal fundamental en el marco del derecho de consumo y motivada además en la violación de sus deberes legales como proveedoras profesionalizadas.

Finalmente, destaco que en la tarea de considerar los métodos utilizados para su cálculo por la jurisprudencia (SCJBA, causa C. 119.562, "Castelli, María Cecilia contra Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico", sentencia del 17/10/2018, entre otros) si bien su contenido puede contemplarse como orientación en la especie, en autos no me sujetaré a fórmulas aritméticas y tomaré lo desarrollado en referencia a los antecedentes descriptos.

De este modo y en orden a los elementos relevados, la gravedad de los incumplimientos señalados, he de hacer lugar a la solicitud de aplicación de una multa a la fecha de la sentencia con reales efectos disuasivos para lo sucesivo.

Entonces, determino que el monto por este concepto será de \$2.000.000 a la fecha de la presente, suma que deberá ser abonada en el plazo de 10 días y devengará, sin solución de continuidad desde la fecha de la presente y hasta el momento de su efectivo pago,

intereses conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o los que el STJRN en lo sucesivo fije.

VI.- Corolario.

Por los fundamentos expuestos, corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta por Alejandro Daniel Oggeri Breda y Ana Gabriela Alles, y condenar a Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados y Galia Auto Haus SA, en forma solidaria, a abonarles en el plazo de 10 días, la suma total de \$3.642.970,79 (compuesta de \$199.714,79 por restitución de sumas abonadas, \$1.443.256 por daño moral y \$2.000.000 en concepto de daño punitivo).

Dichos montos, sin perjuicio del plazo para abonarlos, devengará intereses sin solución de continuidad desde la fecha de la presente y hasta su efectivo pago conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial o la que el STJRN en lo sucesivo fije.

VII.- Costas y honorarios.

a) 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.

Tomando como base esas tres posturas y con un adecuado balance de las mismas aplicadas al presente, el vencimiento en estas actuaciones corresponde a la parte actora exclusivamente, por lo que impondré las costas a las demandadas, todo ello conforme a la aplicación de las previsiones del art. 62 del CPCC.

b) Para la regulación de los honorarios profesionales tengo en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad, extensión, y la conjugo con el monto de procedencia de condena, los mínimos legales de acuerdo al tipo de proceso -sumarísimo- (conf. Arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 20, 34, 38 y conc. LA) y las etapas cumplidas.

Y toda vez que los porcentajes considerados pertinentes no superan el límite legal, corresponde fijarlos en 10 Jus para la letrada patrocinante de la parte actora y 10 Jus + 40% por su calidad de apoderados para los letrados de cada parte demandada 40% por su carácter de abogados apoderados y otro 40% por constituir un litis consorcio pasivo

(art. 10 y 12 respectivamente de la ley de aranceles) que corresponde sea dividido en dos partes, ello en virtud de ser dos las partes demandas (Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados SA y Galia Auto Haus SA) y distribuir entre los abogados que actuaran en beneficio de cada representación (Conf. “Bahamonde” CAV).

Asimismo, corresponderá regular los honorarios de los peritos contador e informático intervinientes en 5 Jus para cada uno (conf. Ley 5069).

Por los fundamentos expuestos;

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por Alejandro Daniel Oggeri Breda y Ana Gabriela Alles, y condenar a Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados y Galia Auto Haus SA, en forma solidaria, a abonarles en el plazo de 10 días, la suma total de \$3.642.970,79 (compuesta de \$199.714,79 por restitución de sumas abonadas, \$1.443.256 por daño moral y \$2.000.000 en concepto de daño punitivo).

Dichos montos, sin perjuicio del plazo para abonarlos, devengará intereses sin solución de continuidad desde la fecha de la presente y hasta su efectivo pago conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial o la que el STJRN en lo sucesivo fije.

II.- Imponer las costas a las demandadas vencidas (art. 62 del CPCC).

III.- Regular los honorarios profesionales de la Dra. Daniela Eliana Martínez en la suma equivalente a 10 Jus, los de la letrada apoderada de la demandada Auto Haus SA, Dra. Noelí Yanett Arreyes, en la suma equivalente a 10 jus + 40%, y los de los letrados apoderados de la demandada Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, Dres. Ana Belén Malis, Ricardo Darío Montanari, Alejandro Darío Montanari y Julieta Montanari, en conjunto, en la suma equivalente a 10 jus + 40% . A los montos regulados a los letrados de la parte demandada corresponde adicionar otro 40% por constituir un litis consorcio pasivo (art. 12 LA) que corresponde sea dividido en dos partes y distribuir entre los abogados que actuaran en beneficio de cada representación (Conf. “Bahamonde” CAV). Notifíquese a Caja Forense y cúmplase con la ley D 869.

Asimismo, determino los emolumentos del perito contable Juan Antonio Larrañaga, en la suma equivalente a 5 Jus, y los del perito informático Gastón Semprini en la suma equivalente a 5 Jus (conforme arts. 18, 20 y cc. Ley 5069).

IV.- Notifíquese conforme arts. 120 y 138 -Ley 5777- del CPCC.

Julieta Noel Díaz

Jueza