

Viedma, 4 de septiembre de 2026.

EXPEDIENTE: "GENTILE, GUILLERMO FLAVIO C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS" - EXPTE. N° VI-00202-C-2023.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 06/02/2023 se presenta Guillermo Flavio Gentile, por medio de apoderados y promueve demanda de incumplimiento contractual y daños y perjuicios contra Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados y la empresa Arias Hnos. SA, en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor por la suma de \$9.400.000 y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos, con expresa imposición de costas. Asimismo, solicita el beneficio de gratuidad regulado en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Relata que en septiembre de 2016 suscribió un plan de ahorro 100 %, pagadero en 84 cuotas, mediante solicitud N° W 609071, Grupo 3867, Orden 026, destinado a la adquisición de un Volkswagen Gol Trend de tres puertas. Refiere que abonó \$3.100 en concepto de primera cuota, que resultó adjudicatario mediante licitación y que el vehículo le fue entregado en enero de 2017, luego de abonar \$217.911, habiendo efectuado previamente un anticipo de \$57.000. Señala que el saldo quedó garantizado con prenda a favor de la administradora.

Sostiene que durante la ejecución contractual las cuotas experimentaron incrementos desproporcionados, pasando de \$2.045,76 en diciembre de 2016 a \$8.807,83 en enero de 2021 y a \$26.673,45, más \$9.000 adicionales, en marzo de 2021. Afirma que la incidencia de la cuota sobre sus ingresos pasó del 12,17 % a porcentajes superiores al 70 % y que el plan acumuló un incremento del 1303,84 %, superior -según postula- a la evolución de la inflación y de los salarios.

Atribuye a la administradora haber incumplido los deberes derivados del mandato, en particular los de lealtad, buena fe, diligencia e información, al no comunicar adecuadamente los efectos de la devaluación y del aumento del valor de los vehículos, ni requerir nuevas instrucciones a los ahorristas. Invoca también el incumplimiento de las Resoluciones IGJ 8/2015 y 26/2004 y sostiene que no se trasladaron al valor del bien tipo las bonificaciones o descuentos existentes en otros canales de comercialización.

Asimismo, denuncia infracción al deber de información y trato digno, al manifestar que no recibió copia del contrato de prenda ni información suficiente sobre los seguros, la variación del valor móvil y la composición de las cuotas.

Solicita que se declare el incumplimiento contractual y la nulidad parcial de las cláusulas que considera abusivas; que se determine y morigere la tasa de interés aplicada; que se reconozca su derecho a calcular el saldo conforme al art. 25.4.1 de la Resolución IGJ 8/2015; y que se restituyan las sumas abonadas en exceso. Reclama, además, \$900.000 por daño directo, \$1.500.000 por daño no patrimonial y \$7.000.000 por daño punitivo, o lo que en más o en menos resulte de la prueba, con más intereses y costas. Requiere también, para el supuesto de sentencia favorable, la publicación del texto condenatorio.

Funda su pretensión en el art. 42 de la Constitución Nacional, art. 30 de la Constitución de Río Negro, disposiciones del Código Civil y Comercial, Ley 24.240, normativa de la Inspección General de Justicia, doctrina y jurisprudencia citadas.

Ofrece prueba documental, documental en poder de las demandadas, informativa, pericial contable, pericial informática en subsidio y pericial caligráfica en subsidio.

Solicitan la conexidad de los autos “Gentile Guillermo Flavio c/Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados s/Medida Cautelar (c)” Expte. SEON N-1VI-104-C2021 a los presentes actuados.

Por último, practican la liquidación de los rubros pretendidos, hacen reserva del Caso Federal y concretan su petitorio.

2.- Conforme providencia de fecha 10/02/2023 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 21/02/2024 se presenta Volkswagen Argentina S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, mediante apoderada, contesta demanda interpuesta en su contra y solicita el rechazo de la misma con costas.

Niega los hechos que no reconoce expresamente, desconoce la documental que no emana de su parte y rechaza haber incurrido en incumplimiento contractual, vulneración

del deber de información, abuso de posición dominante, trato indigno o infracción a la normativa de la Inspección General de Justicia.

Reconoce que el actor suscribió el plan identificado como Grupo 3867, Orden 026, que resultó adjudicatario y que recibió el vehículo. Explica que su función consiste en administrar, como mandataria del grupo, los fondos aportados por los ahorristas para posibilitar la adquisición de automotores, bajo control de la Inspección General de Justicia, y distingue esa actividad de la desarrollada por la fabricante y las concesionarias.

Sostiene que la cuota mensual se integra por la alícuota y otros conceptos previstos contractualmente y que la primera se determina en función del valor móvil del vehículo. Afirma que dicho valor no es fijado por la administradora, sino que surge del precio de venta al público sugerido por la terminal, y destaca que las cuotas no guardan relación con los ingresos de los adherentes. Añade que el actor había optado por un sistema de diferimiento de alícuotas, cuyo posterior recupero también incidió en la evolución del importe mensual.

Refiere que la Solicitud de Adhesión, sus Condiciones Generales y anexos informaban la composición de las cuotas, la forma de cálculo y el carácter variable del valor móvil, y sostiene que los cupones de pago permitían conocer los conceptos facturados. Por ello, niega haber incumplido el deber de información. Asimismo, reconoce la existencia de inflación y depreciación monetaria, pero rechaza que esas circunstancias configuren un incumplimiento de su parte o habiliten la teoría de la imprevisión.

Niega que el grupo del actor hubiera reunido los presupuestos para su liquidación anticipada conforme al art. 25.4 de la Resolución IGJ 8/2015 y rechaza que existieran bonificaciones correspondientes al modelo contratado que hubieran debido ser trasladadas y cuya aplicación hubiera omitido. Sostiene, en definitiva, que cumplió las obligaciones asumidas y que las sumas abonadas integran el precio del vehículo adjudicado, por lo que no corresponde restitución alguna.

Cuestiona la procedencia del daño directo por \$900.000, por entender que el art. 40 bis de la Ley 24.240 contempla una potestad de la autoridad administrativa; rechaza el daño extrapatrimonial por \$1.500.000, por considerar inexistente el incumplimiento y no acreditada la afectación alegada; y controvierte el daño punitivo por \$7.000.000, al sostener que no medió conducta grave susceptible de justificar la multa civil.

Funda su defensa en las Condiciones Generales y anexos del plan, en la normativa regulatoria del sistema de ahorro previo, en las Resoluciones IGJ 8/2015 y 14/2020, y en la doctrina y jurisprudencia citadas.

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

4.- Ordenado el traslado, en fecha 24/04/2024, se presenta la actora, ante el tiempo transcurrido sin que la co demandada se hiciera presente a estar a derecho, peticiona que se declare en rebeldía de Arias Hnos. SA y como así también la fijación de la audiencia preliminar.

5.- En fecha 30/04/2024 se hizo efectivo el apercibimiento dispuesto en el art. 59 del CPCC (Ley P4142 vigente al momento de su dictado), en consecuencia, se declaró la rebeldía de Arias Hnos. SA. Asimismo se fija la audiencia preliminar del art. 361 del CPCC (Ley P4142).

6.- En fecha 13/05/2024 se presenta de manera espontánea la demandada, Arias Hnos. SA, mediante apoderado -sin acreditar personería- y solicita el cese de la rebeldía.

En consecuencia, en fecha 14/05/2024 se lo vincula al sistema y se le ordena que acredite personería.

7.- En fecha 25/07/2024, y ante la existencia de hechos controvertidos, se celebró la audiencia correspondiente al art. 361 del CPCC (Ley P4142), de lo cual da cuenta el acta y ante la imposibilidad de avenimiento, se fijó el objeto de la prueba.

8.- Conforme proveído de fecha 30/07/2024 -mov. I0014- se tuvo por presentada a la co demandada, Arias Hnos. SA en fecha 25/07/2024 -mov. E0013- y, en consecuencia, cesó la rebeldía decretada en fecha 30/04/2024 -conf. Art. 64 del CPCC, Ley P 4142 vigente al momento de su dictado-.

9.- En fecha 18/05/2026 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 27/05/2026 la actora presenta sus alegatos, haciendo lo propio la demandada Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados en fecha 01/06/2026, sin que hiciera lo propio la co demandada Arias Hnos. SA.

En fecha 31/07/2026 se llama a autos para sentencia, providencia que se encuentra

firme y motiva la presente.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

I.- Conforme quedó trabada la litis a partir de los escritos introductorios, corresponde determinar si durante la ejecución del contrato de adhesión celebrado por Guillermo Flavio Gentile -Grupo N° 3867, Orden N° 026-, destinado a la adquisición de un vehículo Volkswagen Gol Trend de tres puertas mediante un plan de ahorro previo, se configuraron los incumplimientos atribuidos a Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, en su carácter de sociedad administradora, y a Arias Hnos. S.A., en cuanto concesionaria interviniente en la relación de consumo.

En particular, deberá establecerse si la ejecución del plan se ajustó a las obligaciones emergentes del contrato, a los deberes propios de la administración y del mandato y a las exigencias de información, transparencia y trato al consumidor impuestas por el ordenamiento jurídico. A partir de ello corresponderá resolver las restantes pretensiones introducidas por el actor, vinculadas con la conformación y exigibilidad del saldo, la nulidad parcial de las cláusulas que considera abusivas, la restitución de sumas, la aplicación del régimen previsto por la normativa de la Inspección General de Justicia y los distintos rubros indemnizatorios reclamados.

II.- Determinada la cuestión sometida a decisión, corresponde precisar el marco normativo que habrá de regir su solución.

El contrato fue celebrado en el año 2016, cuando ya se encontraba vigente el Código Civil y Comercial de la Nación. No se presenta, por ello, un conflicto relevante de derecho transitorio, resultando directamente aplicables sus disposiciones a la constitución y ejecución de la relación jurídica objeto de autos, conforme al art. 7 de dicho cuerpo normativo.

La vinculación examinada configura, además, una relación de consumo, por lo que corresponde aplicar el sistema protectorio integrado por el art. 42 de la Constitución Nacional, la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y las disposiciones del Código Civil y Comercial relativas a los contratos de consumo y de adhesión, sin perjuicio de las restantes normas generales que resulten pertinentes.

A ese marco se incorpora la regulación específica de los sistemas de ahorro previo para fines determinados emanada de la Inspección General de Justicia, particularmente las

Resoluciones Generales 26/2004 y 8/2015, en cuanto resulten aplicables a la relación y al período debatido.

Finalmente, integran el régimen jurídico del caso la Solicitud de Adhesión, sus Condiciones Generales y los anexos contractuales incorporados a la causa, cuyas estipulaciones deben ser interpretadas de manera sistemática con las normas imperativas del derecho del consumidor y con los principios de buena fe, transparencia y protección de la parte adherente.

En consecuencia, será a partir de este conjunto normativo -Constitución Nacional, Ley 24.240, Código Civil y Comercial, regulación específica de la IGJ y contrato de adhesión- que habrá de examinarse la conducta asumida por las partes durante la ejecución del plan y resolverse cada una de las pretensiones planteadas.

III.- Antes de ingresar al examen de los concretos incumplimientos invocados, corresponde precisar la naturaleza y estructura jurídica del contrato de ahorro previo para fines determinados, pues las obligaciones que asumen quienes intervienen en el sistema no pueden ser apreciadas aisladamente ni mediante las reglas propias de una compraventa ordinaria.

El sistema de ahorro previo constituye un mecanismo de autofinanciamiento colectivo para la adquisición de bienes, organizado mediante la conformación de grupos de suscriptores que realizan aportes periódicos destinados a constituir un fondo común. La sociedad administradora recibe y administra esos recursos y, conforme las disponibilidades financieras del grupo y las condiciones establecidas en el respectivo plan, procede periódicamente a la adjudicación de los bienes mediante los mecanismos previstos, ordinariamente sorteo y licitación.

Esta caracterización ha sido receptada por el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro en autos “Díaz, Federico Gustavo y otros/ Amparo Colectivo”, Se. 163 del 05/11/2019, y “Blanes Pereyra, María Eugenia y otros c/ Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados”, Se. 44 del 28/06/2021, al señalar que el sistema organiza a los ahorristas para la obtención de bienes mediante el aporte mancomunado y el ahorro recíproco: los suscriptores, a través de contratos sustancialmente idénticos, se obligan a efectuar entregas periódicas, mientras que la entidad de ahorro administra el patrimonio común y realiza las adjudicaciones correspondientes.

De allí deriva una primera particularidad. pues aunque cada adherente celebra individualmente su contrato con la administradora, el negocio posee una inequívoca dimensión colectiva. Los aportes individuales integran un fondo común; las adjudicaciones dependen de sus disponibilidades; y las decisiones adoptadas en su administración repercuten sobre los restantes integrantes. La administradora debe, por ello, gestionar el sistema preservando la igualdad y el equilibrio entre quienes se encuentren en condiciones equivalentes.

Las diferentes modalidades comerciales -extensión del plan, cantidad de cuotas, integración mínima, cuota plena o reducida, diferimientos o recuperos- no modifican aquella estructura esencial. En todos los casos existe un grupo de suscriptores que aporta periódicamente, una sociedad que administra esos recursos y una finalidad común consistente en posibilitar la adquisición del bien objeto del plan.

A ello se agrega que, cuando el bien se destina al uso privado del adherente, se configura una relación de consumo alcanzada por la Ley 24.240 y los arts. 1092 y siguientes del Código Civil y Comercial. A su vez, la operación se inserta en una red de contratos conexos, en la que intervienen, con funciones diferenciadas pero orientadas hacia una misma finalidad económica, la sociedad administradora, el fabricante o importador y los concesionarios que integran la cadena de comercialización.

Esta conexidad resulta relevante porque la finalidad perseguida por el consumidor no consiste simplemente en contratar un servicio de administración, sino en acceder al bien que constituye el objeto económico del sistema. De allí que las prestaciones de los distintos integrantes de esa red deban interpretarse atendiendo al funcionamiento conjunto de la operatoria y a las normas protectorias del consumidor.

III.1.- La administradora ocupa una posición central, pues no se limita a percibir cuotas: administra profesionalmente los fondos y los intereses del grupo. La Resolución General IGJ 8/2015 reconoce la aplicación de las reglas del mandato y califica a la administradora como mandataria de los suscriptores, imponiéndole deberes de lealtad, buena fe y diligencia.

En consecuencia, resultan particularmente relevantes los arts. 1324 y 1325 CCyC: debe ejecutar el encargo conforme las instrucciones recibidas, informar las circunstancias relevantes, requerir nuevas instrucciones cuando hechos sobrevinientes hagan necesario apartarse de las originarias y, ante conflictos de intereses, anteponer el interés de sus

mandantes. La Cámara de Apelaciones de Viedma ha destacado estos deberes en autos “Millán, Francisco Marino c/ Chevrolet S.A. de Ahorro para Fines Determinados”, Se. 90 del 12/08/2025.

III.2.- Asimismo, la cuota pura o alícuota se encuentra vinculada al valor móvil del bien tipo, por lo que su variación constituye, en principio, una característica propia del sistema. Ello no significa, sin embargo, que cualquier precio informado por el fabricante pueda trasladarse automáticamente al ahorrista.

La reglamentación de la IGJ exige que las bonificaciones o descuentos generales otorgados por el fabricante a su red de comercialización sean trasladados al valor utilizado para determinar la cuota pura. Por ello, la administradora debe controlar la correcta conformación del valor móvil y actuar diligentemente para que los beneficios comerciales que correspondan repercutan también sobre los integrantes del grupo.

III.3.- Asimismo, la variación del precio debe distinguirse de la modificación del propio bien objeto del plan. La reglamentación contempla mecanismos específicos para los supuestos de cese de fabricación, sustitución o reemplazo del modelo, imponiendo deberes de información y, cuando la modificación resulte sustancial, procedimientos de consulta y opciones para los suscriptores.

De este modo, la facultad de administrar el sistema no habilita a modificar unilateralmente elementos esenciales del contrato al margen de los límites y procedimientos establecidos por la normativa específica.

III.4.- Finalmente, tampoco corresponde equiparar las variaciones ordinarias previstas por el sistema con aquellas circunstancias sobrevinientes que alteran sustancialmente las condiciones bajo las cuales fue conferido el mandato.

Las primeras pueden desenvolverse dentro de las instrucciones originarias. Las segundas, en cambio, pueden exigir que la administradora informe específicamente a los adherentes, exponga las alternativas existentes y, cuando corresponda, requiera nuevas instrucciones.

En autos “Millán” ya citados, la Cámara de Apelaciones de Viedma destacó precisamente que, frente a modificaciones sustanciales de las circunstancias, la obligación de la administradora no necesariamente se satisface con continuar mecánicamente la ejecución del plan, sino que debe valorarse si, conforme a las reglas

del mandato, correspondía informar y consultar a los ahorristas.

En definitiva, el contrato de ahorro previo combina contratación por adhesión, relación de consumo, conexidad contractual, administración colectiva de fondos y mandato.

Desde ese marco deberán examinarse los concretos comportamientos atribuidos a las partes, determinando si las facultades propias de la operatoria fueron ejercidas respetando las normas reglamentarias y los deberes de buena fe, información, lealtad y diligencia que gobiernan la relación.

IV.- En tanto la relación jurídica debatida se encuentra alcanzada por la Ley 24.240, su análisis debe efectuarse a partir del microsistema protectorio del consumidor, de fuente constitucional. El art. 42 de la Constitución Nacional reconoce una tutela específica a consumidores y usuarios, que encuentra correlato en el art. 30 de la Constitución de Río Negro y se desarrolla, en el plano legal, mediante la Ley de Defensa del Consumidor - de orden público conforme su art. 65- y los arts. 1092 y siguientes del Código Civil y Comercial.

El Superior Tribunal de Justicia de Río Negro ha caracterizado este régimen como un “microsistema legal de protección con base en el Derecho Constitucional”, señalando que su aplicación se activa ante la configuración de una relación de consumo y que las soluciones deben buscarse prioritariamente dentro del propio estatuto protectorio (STJRNS1, “ABN AMRO Bank N.V. c/ Esteban, Alejandro y otra s/ Ejecución Hipotecaria s/ Casación”, Se. 72 del 09/10/2014, Expte. 26985/14). Tal orientación se corresponde actualmente con los arts. 1094 y 1095 CCyC, que imponen interpretar las normas y los contratos de consumo conforme al principio de protección y, en caso de duda, en el sentido más favorable y menos gravoso para el consumidor.

Esta tutela adquiere especial significación en los contratos de ahorro previo para fines determinados. En autos “Blanes Pereyra, María Eugenia y otros c/ Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados s/ Acciones Individuales Homogéneas”, Se. 44 del 28/06/2021, Expte. J-2RO-1-C2019, el STJ sostuvo que, cuando el bien es adquirido como destinatario final, el suscriptor reviste la condición de consumidor, mientras que la administradora, la concesionaria intermediaria y la fabricante se encuentran comprendidas en la noción de proveedor del art. 2 LDC. Asimismo, caracterizó la operatoria como una red de contratos conexos, en los términos de los arts. 1073 y 1075 CCyC, en la cual aquellos sujetos quedan articulados dentro de la cadena de

comercialización propia del sistema.

La consecuencia de esa caracterización es que la protección del consumidor no queda necesariamente circunscripta a la contraparte formal del contrato de adhesión. Los distintos contratos que vinculan a fabricante o importador, sociedad administradora y concesionaria responden a una operación económica común y deben ser apreciados atendiendo a la finalidad que justifica su conexión. Sin embargo, de ello no se sigue que la mera pertenencia a esa red determine, por sí sola, la responsabilidad de todos sus integrantes.

Precisamente, la Cámara de Apelaciones de Viedma, en “Céspedes, Narciso c/ Pfund, Raúl Oscar y otros s/ Daños y Perjuicios”, Se. 16 del 21/03/2017, Expte. 8052/2016, sostuvo que la relación de consumo puede extenderse a sujetos de la cadena de comercialización aun cuando no exista entre ellos y el consumidor un contrato directo, pues la realidad económica supera la consideración aislada de cada vínculo. Pero aclaró expresamente que esa inclusión subjetiva no conduce a la aplicación automática de responsabilidad.

Tal distinción resulta particularmente relevante. Una cuestión es determinar quiénes integran la relación de consumo y quedan, por ello, sometidos a sus normas imperativas; otra diferente es establecer qué sujeto resulta responsable por el incumplimiento concretamente verificado. Esto último exige analizar la intervención que cada proveedor tuvo en la operatoria, las obligaciones legales o contractuales que pesaban sobre él y la vinculación causal entre su conducta y el perjuicio cuya reparación se reclama.

Por lo tanto, la distribución interna de funciones entre quienes participan profesionalmente del sistema no puede ser invocada, sin más, para trasladar al consumidor las consecuencias de una organización empresarial que le es ajena. Ello no importa desconocer la personalidad diferenciada ni las obligaciones específicas de cada proveedor, sino impedir que la fragmentación contractual de una operación económicamente unitaria opere como mecanismo de elusión de las obligaciones asumidas frente al consumidor, quien tiene ante sí, una cadena de comercialización que en principio responde solidariamente.

A su vez, todos los proveedores comprendidos en la relación quedan sometidos a los deberes legales impuestos por el estatuto consumeril, entre ellos el suministro de información cierta, clara y detallada -art. 4 LDC y art. 1100 CCyC-, el trato digno y

equitativo, la buena fe contractual y el respeto de las condiciones ofrecidas o convenidas. El incumplimiento de esos deberes constituye una conducta jurídicamente relevante y puede generar las consecuencias previstas por el ordenamiento cuando concurren los restantes presupuestos de responsabilidad. El art. 4 LDC mantiene expresamente la exigencia de información relativa a las características esenciales de los bienes y servicios y a sus condiciones de comercialización.

Debe efectuarse, no obstante, una precisión respecto del factor de atribución. No resulta técnicamente correcto afirmar que, por el solo hecho de encontrarse frente a una relación de consumo, toda responsabilidad sea objetiva. El art. 40 LDC establece específicamente un régimen objetivo y solidario cuando el daño resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, comprendiendo al productor, fabricante, importador, distribuidor, proveedor, vendedor y quien haya colocado su marca, quienes sólo pueden liberarse demostrando que la causa del daño les ha sido ajena.

Fuera de ese supuesto, la responsabilidad deberá determinarse conforme a la naturaleza de la obligación incumplida, las disposiciones especiales de la LDC, las reglas de los contratos conexos y el régimen general del Código Civil y Comercial. De allí que la comprobación de una infracción al estatuto consumeril no autorice, sin otro análisis, a atribuir idéntica responsabilidad a todos los integrantes de la cadena, sino que corresponde establecer en cada caso el fundamento normativo por el cual el incumplimiento resulta imputable a cada uno de ellos.

Finalmente, la desigual posición de las partes también posee consecuencias en materia probatoria. El art. 53 LDC impone a los proveedores aportar al proceso los elementos de prueba que se encuentren en su poder y prestar la colaboración necesaria para esclarecer la cuestión debatida. Este deber adquiere particular intensidad en los planes de ahorro, donde buena parte de la documentación relativa a la formación de cuotas, valores móviles, adjudicaciones, bonificaciones, comunicaciones, pedidos de unidades y relaciones internas entre los integrantes de la red se encuentra bajo la esfera de conocimiento y disponibilidad de los propios proveedores.

En definitiva, la responsabilidad en el marco de un plan de ahorro no debe determinarse únicamente a partir de la individualidad formal de cada contrato ni, en el extremo contrario, presumirse automáticamente por la sola pertenencia a la cadena de comercialización. Corresponde examinar integralmente la relación de consumo, la

conexidad existente entre los distintos negocios, la concreta participación de cada proveedor, las obligaciones que el ordenamiento o los contratos ponen a su cargo y la relación causal que pueda establecerse entre su incumplimiento y los daños reclamados. Sólo a partir de ese examen podrá determinarse la extensión de la responsabilidad que corresponda en el caso concreto.

IV.- Determinada la naturaleza jurídica del vínculo, corresponde establecer los hechos relevantes a partir de la prueba incorporada al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica y a las normas que regulan su valoración y carga.

El art. 356 del CPCC -Ley 5777- dispone que los jueces y juezas forman su convicción conforme a las reglas de la sana crítica y que no se encuentran obligados a exteriorizar en la sentencia la valoración de todos los elementos producidos, sino únicamente de aquellos que resulten esenciales y decisivos para el fallo.

La selección de la prueba relevante constituye, por ello, el resultado de su valoración y no su punto de partida. El material probatorio debe ser examinado de manera integral y concordante y, a partir de esa apreciación, corresponde determinar cuáles elementos poseen mayor eficacia demostrativa según su objetividad, fiabilidad, proximidad con los hechos y grado de corroboración.

El Superior Tribunal de Justicia ha señalado que la valoración de la prueba corresponde primordialmente a los tribunales de mérito, aunque esa facultad encuentra límite cuando se omite ponderar un elemento esencial susceptible de modificar la solución del litigio, supuesto que puede configurar arbitrariedad (STJRNS3, “José, Sandoval Valdes c/ Distribuidora Luque SRL s/ Ordinario - Reclamo Ley de Contrato de Trabajo”, Expte. RO-00445-L-2022, Se. 105 del 12/08/2026).

En materia de carga probatoria, el art. 348 CPCC establece como regla general que cada parte debe acreditar los presupuestos de hecho de la norma que invoca. Sin embargo, tratándose de una relación de consumo, esa regla debe integrarse con el art. 53 LDC y con el principio de las cargas probatorias dinámicas.

El art. 53 de la Ley 24.240 impone a los proveedores aportar al proceso los elementos de prueba que obren en su poder y prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la controversia. El STJ, en autos “Coliñir, Anahí Flavia c/ La Campagnola SACI - Grupo Arcor s/ Ordinario s/ Casación”, Se. 145 del 09/12/2019,

sostuvo que en las relaciones de consumo el proveedor no puede limitarse a una negativa sustentada en la regla según la cual quien afirma debe probar, pues pesa sobre él un deber legal de colaboración, cuya omisión o reticencia puede ser valorada en su contra.

Ello no importa una inversión automática de la carga de la prueba ni releva al consumidor de acreditar los hechos que razonablemente se encuentren a su alcance. La regla exige determinar, respecto de cada hecho controvertido, quién se encontraba en mejores condiciones de producir la prueba. Cuando la información, documentación, registros o conocimientos técnicos se encuentran primordialmente bajo el control del proveedor, su deber de colaboración adquiere especial intensidad.

Así, la carga probatoria opera como una regla de decisión frente a la incertidumbre: primero corresponde valorar integralmente la prueba producida y, sólo si un hecho relevante permanece insuficientemente acreditado, determinar a cuál de las partes correspondía demostrarlo, teniendo en consideración su efectiva disponibilidad y posición probatoria.

Conforme a estas pautas se valorará a continuación el material incorporado al proceso, concentrando el análisis en aquellos elementos esenciales para la solución del litigio y ponderando, en particular, el cumplimiento por los proveedores del deber de colaboración impuesto por el art. 53 de la Ley 24.240.

V.- Efectuadas las anteriores precisiones, como antes referí, corresponde ingresar al examen de los hechos relevantes a partir de la prueba incorporada al proceso, conforme a las reglas de la sana crítica previstas por el art. 356 del CPCC -Ley 5777-, y fundar la decisión de acuerdo con el art. 3 del CCyC y el art. 200 de la Constitución Provincial.

Como primera circunstancia relevante, tengo presente que Arias Hnos. S.A. no contestó la demanda y fue posteriormente declarada rebelde - Mov I0001-, aunque esta cesó con causa en la presentación de la firma referida -Mov. I0014-.

En ese aspecto, la falta de contestación produce los efectos previstos por el art. 328 CPCC, que establece una presunción de verdad respecto de los hechos pertinentes y lícitos afirmados por la contraria. A su vez, el art. 329 inc. 1 del mismo cuerpo normativo impone al demandado la carga de negar categóricamente los hechos invocados y de expedirse sobre la autenticidad de los documentos que se le atribuyan y

la recepción de las comunicaciones a él dirigidas.

De este modo, respecto de Arias Hnos. S.A., los hechos pertinentes y lícitos expuestos en la demanda quedan alcanzados por aquella presunción. Esta conducta procesal adquiere, además, particular significación en una relación de consumo, pues el art. 53 LDC impone a los proveedores aportar los elementos de prueba que obren en su poder y prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la controversia.

Ello no determina, sin embargo, la procedencia automática de la pretensión. El Superior Tribunal de Justicia ha señalado que los efectos de la rebeldía se proyectan sobre los hechos afirmados, pero no sobre su valoración ni sobre la calificación jurídica que corresponda efectuar, pues subsiste el deber judicial de examinar si lo pretendido se ajusta a derecho (STJRNS3, “Reina”, Se. 83/15). Ese criterio conserva vigencia bajo el nuevo régimen procesal.

Debe aclararse, asimismo, que los efectos procesales derivados de la incontestación de demanda de Arias Hnos. S.A. se proyectan exclusivamente respecto de dicha codemandada y no eliminan las controversias introducidas oportunamente por quienes sí ejercieron su derecho de defensa, como en el caso de la administradora.

Bajo estas pautas, no se encuentra controvertida la celebración del contrato de adhesión correspondiente a la adhesión al Grupo N° 3867, Orden N° 026, destinado a la adquisición de un vehículo Volkswagen Gol Trend 3 mediante un plan de 84 cuotas. La cuestión subsistente radica, en cambio, en determinar si durante la ejecución de esa relación se verificaron los incumplimientos atribuidos por la parte actora y, en su caso, cuáles son sus consecuencias jurídicas con relación a las pretensiones efectivamente planteadas por la actora.

A tal fin, la presunción derivada de la falta de contestación de Arias Hnos. S.A. será ponderada juntamente con la postura asumida por la restante codemandada y con la prueba de calidad adquirida en el proceso, de acuerdo con las reglas de valoración y cargas probatorias propias de la relación de consumo desarrolladas precedentemente.

VI.- De este modo, y valorada la prueba producida conforme certificación de clausura del periodo probatorio, tengo presente que ha quedado acreditado en primer orden que la base contractual ha existido, pues de acuerdo con lo que surge de la documental obrante en autos e incorporada por las partes, Guillermo Flavio Gentile adhirió a un

plan de ahorro, Grupo 3867 y Orden 026 para la adquisición de un vehículo de la marca Volkswagen modelo Gol Trend 3 puertas, pagadero en 84 cuotas. Esos extremos, asimismo, son contestes con lo surgido del informe pericial contable obrante en autos.

Destaco, asimismo, que el contrato adquirido como prueba en el proceso en base a la exposición de los hechos y en tanto causa de la relación jurídica que ha unido a las partes, corresponde que sea calificado como un contrato de adhesión. Por otro lado, no hay divergencias entre las partes respecto del bien tipo objeto del plan.

No se encuentra controvertido tampoco que el vehículo le fue adjudicado mediante licitación y entregado con posterioridad en el mes de enero de 2017, previo pago de la suma de \$217.911 -en la que se consignó que el valor de la unidad era esa cifra- según factura Tipo B comprobante N° 0013-00003925, emitida por Arias Hnos. SA el 18/01/2017 y la suma de 32.709 según factura Tipo B comprobante N° 0013-00003926, emitida por Arias Hnos. SA el 18/01/2017, en concepto de gastos administrativos, patentamiento, sellados, derecho de adjudicación, informe comercial y flete -facturas incorporadas conforme acta de fecha 25/07/2024-.

Sobre esa base contractual probada en autos, corresponde establecer ahora cómo se ha desarrollado la ejecución del contrato de adhesión que ha unido 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 y Guillermo Flavio Gentile, con integración de la cadena de comercialización a través del concesionario oficial de la marca, Arias Hnos. SA.

VII.- El desarrollo contractual:

Establecida la existencia del vínculo contractual, corresponde examinar cómo se desarrolló su ejecución y, en particular, la evolución del valor móvil y de las cuotas que debía afrontar Guillermo Flavio Gentile en el marco del Grupo 3867, Orden 026.

Surge del informe pericial contable que el valor de lista utilizado para el plan pasó de \$223.266 en noviembre de 2016 a \$1.431.938 en marzo de 2021, incremento que repercutió directamente sobre el importe de las cuotas. Asimismo, de la documentación posteriormente incorporada por Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados surge que, al cierre de la liquidación del grupo, el 30/09/2023, el valor móvil alcanzaba la suma de \$8.561.281.

A su vez, la prueba relativa a los ingresos del actor permite advertir el impacto concreto que aquella evolución produjo sobre su economía. Así, mientras en diciembre de 2016 percibía un haber neto de \$9.840,05 y la cuota N° 3 ascendía a \$2.045,76, durante 2021 se registraron cuotas de \$17.504,45, \$18.636,09, \$26.622,43 y \$28.433,79, frente a haberes netos que, para los meses considerados, oscilaron entre \$35.450,29 y \$39.276,42. De ese modo, durante parte de ese período el pago del plan llegó a comprometer más del 70 % del ingreso mensual del consumidor.

Ahora bien, esa sola circunstancia no permite concluir que todo incremento del valor móvil haya sido, por su magnitud, ilegítimo. En efecto, el propio perito expresó que los porcentajes de incremento de las cuotas se correspondían con el incremento del precio del automóvil y se reflejaban correctamente en las cuotas abonadas. Tal conclusión, sin embargo, tiene un alcance limitado: permite establecer que, una vez tomado como dato el valor móvil informado por la administradora, la cuota fue calculada en función de él, pero no demuestra que aquel valor móvil de base hubiera sido correctamente conformado de acuerdo con las cláusulas del contrato y a la normativa aplicable.

Es precisamente en este último aspecto donde la prueba producida adquiere especial relevancia. El perito no pudo determinar, a partir de los libros y antecedentes de las demandadas, los valores a los que el vehículo se comercializaba fuera del sistema de ahorro; tampoco pudo establecer la existencia, cuantía y tratamiento de las bonificaciones o descuentos otorgados en la cadena de comercialización, ni verificar si tales beneficios habían sido incorporados al valor utilizado para determinar la cuota pura. Frente a esos requerimientos señaló expresamente que no se había acompañado ni puesto a su disposición la documentación necesaria, razón por la cual debió abstenerse de dictaminar.

La misma insuficiencia se presentó al intentar esclarecer la propia construcción del valor móvil. Al responder los puntos propuestos por Volkswagen, el experto manifestó que no contaba con los elementos necesarios para brindar una respuesta objetiva respecto de la forma de actualización de la deuda y, por remisión, tampoco pudo efectuar la apertura de determinados componentes ni verificar documentalmente el tratamiento de eventuales bonificaciones o descuentos.

Adquiere particular significación que Volkswagen, al contestar el traslado de la pericia, no impugnó sus conclusiones y reconoció que el experto carecía de documentación

necesaria para responder distintos puntos, manifestando que había gestionado su remisión y que sería puesta a disposición. Sin embargo, no surge de las constancias de autos que posteriormente hubiera aportado esos antecedentes, requerido una ampliación del dictamen o desplegado una actividad idónea para subsanar aquella carencia en el marco de distribución de la carga probatoria.

En ese marco, no resulta suficiente la defensa consistente en afirmar que el valor móvil corresponde al precio de venta sugerido por la terminal y que la administradora carece de incidencia en su determinación. La controversia no se agota en identificar formalmente quién fija ese precio, sino que exige comprobar cómo fue construido el valor móvil que efectivamente se trasladó al grupo or quine lo fija inicialmente - fábrica- y, especialmente, si en su determinación fueron consideradas las bonificaciones y descuentos que correspondiera trasladar conforme al régimen del plan.

En relación con las bonificaciones, Volkswagen negó en su contestación que hubiera omitido trasladar descuentos correspondientes al modelo y atribuyó al actor la falta de acreditación de ese extremo. Sin embargo, se trata de información vinculada con las condiciones comerciales de la terminal y su red, situada primordialmente dentro de la esfera de conocimiento y disponibilidad de las proveedoras, mientras que la prueba pericial destinada precisamente a verificarla no pudo completarse por falta de la documentación necesaria que no debía ser aportada por el actor, sino en su caso por las demandadas.

La información suministrada por ACARA tampoco permite suplir esa ausencia. Si bien las guías acompañadas informan valores únicos con independencia de que el vehículo sea comercializado mediante plan de ahorro o venta convencional, ello no permite conocer las bonificaciones o descuentos concretamente otorgados por la terminal a sus agentes y concesionarios, ni establecer si, de haber existido, fueron trasladados al precio del bien tipo.

Por ello, la omisión probatoria no autoriza, por sí sola, a tener por demostrada cualquier bonificación invocada por el actor ni a presumir un determinado porcentaje de descuento. Pero sí impide considerar acreditada la regular conformación del valor móvil cuando quien administraba el sistema, contaba con la información necesaria y había sido expresamente requerida para aportarla, no justificó documentalmente su construcción ni informó de manera suficiente el tratamiento dado a las bonificaciones

de la red de comercialización.

Debe recordarse, en este punto, como antes he referido, que el art. 53 de la Ley 24.240 impone a los proveedores el deber de aportar al proceso los elementos de prueba que obren en su poder y prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida. Tal regla adquiere especial intensidad cuando se discuten datos técnicos, contables y comerciales cuya generación, custodia y conocimiento corresponden esencialmente al proveedor.

De este modo, la falta de documentación no puede ser valorada en perjuicio del consumidor. Por el contrario, apreciada juntamente con el informe pericial y conforme a las reglas de la sana crítica, constituye una carencia probatoria endilgable a Volkswagen, que se encontraba en mejores condiciones de demostrar que el valor móvil utilizado durante la ejecución del plan había sido determinado de conformidad con el contrato y que las bonificaciones o descuentos comprendidos en la normativa aplicable habían recibido el tratamiento correspondiente.

En definitiva, la prueba permite tener por acreditado que el contrato fue ejecutado exclusivamente en su aspecto formal. Así, las cuotas experimentaron incrementos de fuerte incidencia sobre los ingresos del actor y que tales variaciones respondieron, en lo sustancial, a la evolución del valor móvil aplicado al plan. Lo que no ha quedado acreditado es la regularidad de la construcción de ese valor móvil, pues Volkswagen no aportó los elementos necesarios para reconstruir y verificar su determinación ni permitió esclarecer el tratamiento de las bonificaciones y descuentos vinculados con su red de comercialización.

Esta circunstancia resulta particularmente relevante si se considera que la administradora actuaba como mandataria de los integrantes del grupo y que, por ello, no sólo debía administrar los fondos conforme a las reglas del sistema, sino también encontrarse en condiciones de rendir una explicación verificable acerca de la variable económica central que determinaba el esfuerzo patrimonial exigido a sus mandantes. La ausencia de esa justificación será ponderada seguidamente al examinar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, del deber de información y de los deberes derivados del mandato.

VIII.- El incumplimiento contractual y la responsabilidad de las demandadas:

Reconstruida la relación contractual y examinada su ejecución, corresponde determinar si las circunstancias acreditadas configuran un incumplimiento imputable a las demandadas y, en su caso, establecer el fundamento y alcance de la responsabilidad que corresponde atribuir a cada una de ellas.

El análisis debe partir de una circunstancia que no presenta controversia respecto de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados: intervino como administradora del plan identificado mediante Grupo 3867, Orden 026, y asumió respecto de los integrantes del grupo las funciones propias de la administración del sistema y del mandato previsto en el contrato. Arias Hnos. S.A., por su parte, en tanto proveedora intervino profesionalmente como concesionaria oficial en la comercialización de la operatoria y en la posterior instrumentación y entrega del vehículo.

La cuestión debe ser examinada desde el especial estándar de conducta exigible a quienes desarrollan profesionalmente una actividad destinada al consumo. El deber de información tiene, además, raigambre constitucional y procura corregir la asimetría informativa existente entre proveedor y consumidor. El Superior Tribunal de Justicia ha señalado que la información debe revestir las condiciones de adecuada, veraz, cierta, clara, detallada, gratuita, comprensible, transparente y oportuna, precisamente por la situación de desigualdad en que se encuentra el consumidor frente al proveedor (STJRNS1, “Banco Credicoop Cooperativo Limitado c/ Castello Bautista Esteban s/ Ejecutivo”, Se. 81 del 06/11/2017).

Ese deber no puede ser apreciado únicamente al tiempo de la celebración del negocio. En materia de planes de ahorro, la Cámara de Apelaciones de Viedma ha sostenido recientemente que el deber consagrado en el art. 4 de la Ley 24.240 es dinámico y continuo, por lo que no se agota con la información contenida en el formulario de adhesión. Así lo afirmó en autos “Denughes, Camila Lucrecia c/ Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados”, Se. 43 del 20/04/2026, al confirmar que frente a modificaciones relevantes durante la ejecución la existencia del contrato, los cupones de pago o la información genéricamente disponible no sustituyen la obligación de proporcionar al ahorrista elementos suficientes para comprender la evolución de sus obligaciones.

En igual sentido, en autos “Picicco, Adrián Walter Raúl c/ Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados”, Se. 7 del 12/02/2026, la Cámara de Viedma consideró

insuficientes las estipulaciones genéricas de los formularios cuando durante la vigencia del plan se producen incrementos de entidad que demandan una explicación específica. Señaló allí que, aun cuando el contrato indique que las cuotas se determinan según el valor móvil, un aumento extraordinario exige una información diferente y adecuada a las circunstancias sobrevinientes.

Ahora bien, en este caso el incumplimiento no puede fundarse simplemente en la existencia de aumentos del valor móvil. Tampoco corresponde afirmar que la administradora carecía de facultades para utilizar el precio informado por la terminal o que todo incremento debía guardar identidad con la evolución de los salarios o de otros indicadores económicos. Como se desarrolló en el punto anterior, las pruebas permiten advertir una incidencia muy significativa de las cuotas sobre los ingresos del actor, pero esa circunstancia constituye el contexto en el que debe examinarse la conducta de la administradora y no, por sí sola, la fuente de su responsabilidad.

Aclarado ello, observo que el núcleo del incumplimiento radica, en cambio, en que Volkswagen no justificó suficientemente cómo fue construido el valor móvil que utilizó como base económica del plan, pese a que esa variable determinaba directamente la alícuota y, con ello, una parte sustancial de la obligación periódica del adherente.

Sobre este aspecto existe un precedente de la Cámara de Viedma de singular analogía. En el trámite “Tinture, Damián Andrés c/ Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados”, Se. 81 del 01/07/2026, se sostuvo que la responsabilidad de la administradora, en el marco del art. 4 de la LDC, no consiste simplemente en suministrar al consumidor la información final proveniente de quien fija el precio, sino en demostrar que ese costo se encuentra en consonancia con las normas legales y contractuales y que fue construido de acuerdo con las variables que deben integrarlo. Asimismo, destacó que las propias condiciones generales definen el valor móvil a partir del precio sugerido por el fabricante con reconocimiento de las bonificaciones realizadas a los concesionarios de la red de comercialización.

Esta línea jurisprudencial local resulta particularmente aplicable al caso. Así, el informe pericial contable permitió establecer la evolución del valor informado por la administradora y comprobar que las cuotas se correspondían aritméticamente con aquel dato. Sin embargo, ello solamente demuestra que, una vez incorporado determinado valor móvil como base de cálculo, la alícuota fue calculada en función de él. No

acredita que aquel valor inicial que es consecuencia de una formación de precios que pueden no ser idénticos para concesionarias y compradores extra plan y y para administradora y compradores por plan, que a su vez es de ineludible control haya sido conformado regularmente conforme a todas las variables previstas por el contrato y por la regulación del sistema.

Y es precisamente allí donde la prueba resulta insuficiente por falta de los elementos que se encontraban bajo la disponibilidad de las proveedoras. El perito no pudo determinar los precios efectivos de comercialización por fuera del sistema ni establecer la existencia y entidad de las bonificaciones o descuentos concedidos a la red de concesionarios, como tampoco verificar su eventual traslado al plan, porque no se acompañó ni puso a su disposición la documentación necesaria para responder esos puntos.

La ausencia de esa documentación no permite afirmar, sin más, que existieron determinadas bonificaciones ni fijar judicialmente un porcentaje que la prueba no ha demostrado. Pero impide arribar a la conclusión contraria y tener por acreditada la regular conformación del valor móvil cuando era precisamente Volkswagen quien, por la profesionalidad de su actividad, por su posición dentro del sistema y por su condición de administradora, se encontraba en mejores condiciones de proporcionar los antecedentes necesarios para esclarecer ese extremo.

Esta consecuencia probatoria encuentra respaldo directo en el criterio sentado por el Superior Tribunal de Justicia en “Coliñir, Anahí Flavia c/ La Campagnola SACI-Grupo Arcor s/ Ordinario s/ Casación”, Se. 145 del 09/12/2019. Allí se estableció que el art. 53 de la Ley 24.240 impone al proveedor aportar los elementos probatorios que obren en su poder y colaborar activamente con el esclarecimiento de la controversia, de manera que su silencio, reticencia u omisión adquieren relevancia al momento de valorar la prueba. El precedente no releva al consumidor de acreditar la plataforma fáctica de su pretensión, pero sí impide que el proveedor se beneficie de la falta de demostración de circunstancias cuya prueba estaba especialmente a su alcance.

Precisamente ello ocurre aquí. La actora puso concretamente en crisis el valor móvil, alegó la existencia de diferencias y bonificaciones y promovió una prueba pericial destinada a esclarecerlas. Frente a ello, Volkswagen no podía limitar su defensa a sostener que el precio era fijado por la terminal y trasladado al plan, pues esa afirmación

no respondía el interrogante planteado: si el valor finalmente utilizado había sido integrado de conformidad con todas las variables contractualmente previstas y, en particular, con las bonificaciones que debieran reconocerse conforme al régimen aplicable.

En autos Tinture, la Cámara de Viedma rechazó precisamente una defensa semejante al destacar que, aunque la fijación del precio corresponda al fabricante, las administradoras no pueden sostener que su actuación se limita pasivamente a adquirir el bien y aplicar el precio informado, cuando actúan como mandatarias de los suscriptores y deben administrar el sistema conforme a las reglas contractuales y regulatorias.

Por otro lado, ello se relaciona directamente con el mandato conferido a Volkswagen. El art. 18 de la Solicitud de Adhesión reconoce un poder irrevocable a favor de la sociedad administradora para la ejecución de los actos necesarios para la administración del sistema. Debo recordar que la propia Cámara Civil de Viedma ha destacado, en el expediente Denughes, que la existencia de ese mandato no admite una desvinculación de los deberes de lealtad, buena fe y diligencia impuestos a la administradora, en consonancia con la Resolución General IGJ 8/2015.

De allí que los arts. 1319 y 1324 del Código Civil y Comercial deban integrarse con el régimen consumeril. En particular, el art. 1324 inc. b) obliga al mandatario a informar las circunstancias sobrevinientes que razonablemente aconsejen apartarse de las instrucciones recibidas y, cuando corresponda, requerir nuevas instrucciones o su ratificación.

Esto no significa que cualquier fluctuación económica obligara automáticamente a Volkswagen a paralizar el plan y consultar a todos sus integrantes. Pero frente a modificaciones de suficiente entidad como para alterar significativamente el esfuerzo económico comprometido, la administradora debía demostrar que ejerció el mandato con una gestión efectivamente orientada a los intereses de sus mandantes, suministrando información adecuada acerca de lo ocurrido y de las alternativas disponibles, e incluso aún de no existir circunstancias sobrevinientes siempre está vigente el derecho del consumidor a requerir información sobre la génesis de fijación del precio - valor móvil mes a mes-.

También sobre esta cuestión la CAV en el decisorio Tinture ya citado recordó que la Resolución General 8/2015 reconoce la condición de mandatarias de las sociedades

administradoras y sostuvo que ese encuadre contractual implica deberes concretos de información y, cuando las circunstancias así lo demandan, de requerimiento de instrucciones de los suscriptores.

En autos no se acreditó una conducta de esas características. No se demostró que Gentile hubiera recibido durante la ejecución una explicación suficiente acerca de la conformación concreta de los valores móviles que se sucedieron, del eventual tratamiento de las bonificaciones de la red ni de aquellas circunstancias relevantes que incidían sobre el importe cuya cancelación se le exigía, siendo que esa alarma surge al notar, un excesivo aumento de las cuotas.

Asimismo, la mera emisión de los cupones de pago no permite tener por cumplida esa obligación. El consumidor conocía, naturalmente, cuánto debía pagar; lo que no surge acreditado es que hubiera sido colocado en condiciones de conocer y controlar por qué debía pagar ese importe y no otro y cómo había sido conformada la variable central utilizada para determinarlo. Esa distinción es sustancial a los fines del art. 4 LDC.

De tal manera, el incumplimiento atribuido a Volkswagen no deriva de la facultad de la terminal para fijar precios ni de la mera existencia de incrementos, sino de la particular forma en que se ejecutó la relación: no justificó suficientemente la conformación del valor móvil, no posibilitó verificar el tratamiento de las bonificaciones contempladas en la normativa aplicable y tampoco demostró haber cumplido, frente a esas circunstancias, con la intensidad exigible de los deberes de información y gestión inherentes a su condición de mandataria.

Ese comportamiento configura un incumplimiento de las obligaciones asumidas en la relación de consumo y habilita las consecuencias contempladas en el art. 10 bis de la Ley 24.240, por lo que corresponde declarar la responsabilidad contractual de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados.

VIII.1.- La responsabilidad de Arias Hnos. S.A.:

El fundamento de la responsabilidad de la concesionaria requiere, sin embargo, una consideración diferenciada. La concesionaria no era administradora del grupo ni mandataria de Gentile, de modo que no corresponde atribuirle como obligaciones propias la determinación del valor móvil, la administración de los fondos comunes o el requerimiento de instrucciones previsto para Volkswagen.

Tampoco su falta de contestación de demanda autoriza, por sí sola, a trasladarle obligaciones que jurídicamente no le incumbían. Su responsabilidad debe determinarse a partir de su intervención concreta dentro de la cadena de comercialización.

En ese aspecto, se encuentra acreditado que Arias Hnos. SA participó profesionalmente en la comercialización de la operación, recibió al consumidor dentro de su red comercial y posteriormente intervino en la facturación y entrega del automotor. De tal manera, no aparece como un tercero extraño al negocio, sino como uno de los sujetos necesarios mediante los cuales el sistema de ahorro fue colocado en el mercado y ejecutado frente al consumidor.

El encuadre encuentra sustento en el art. 40 de la Ley 24.240 y en el criterio del STJ según el cual la solidaridad alcanza a quienes efectivamente hayan formado parte de la cadena de comercialización y distribución, siendo aquella de fuente legal. En autos Coliñir, el Superior Tribunal precisó, a la vez, que esa solidaridad exige acreditar la concreta inserción del sujeto en la cadena de comercialización y no puede derivarse de una mera vinculación societaria o económica.

En el presente supuesto, esa participación material de Arias Hnos. SA se encuentra acreditada.

Pero existe, además, un antecedente de la Cámara Civil de Viedma referido específicamente a Arias Hnos. y Volkswagen, precisamente de esta Unidad Jurisdiccional. En autos “Saber, Julio César c/ Arias Hnos. y otro s/ Sumarísimo”, SI 60 del 27/05/2020, frente al argumento de la concesionaria de que determinado procedimiento contractual se encontraba exclusivamente a cargo de Volkswagen en su condición de administradora, la Cámara sostuvo que ello no resultaba suficiente para desligarla, pues Arias Hnos. había formado parte del contrato de consumo e integrado con finalidad económica la cadena de comercialización, resultándole aplicable la responsabilidad solidaria y objetiva prevista por el art. 40 LDC. El Tribunal explicó allí que la comercialización mediante planes de ahorro involucra una pluralidad de contratos y sujetos vinculados por una finalidad económica común y que el concesionario no resulta indiferente al sistema que utiliza y ofrece al público para colocar los vehículos en el mercado.

Ese criterio resulta trasladable al presente con una precisión necesaria: la solidaridad externa frente al consumidor no convierte a todos los integrantes de la cadena en

deudores de idénticas prestaciones internas.

Por ello, no corresponde sostener que Arias incumplió el mandato conferido exclusivamente a Volkswagen; sí corresponde atribuirle, en su calidad de proveedor integrante de la cadena de comercialización de automotores de la marca VW, responsabilidad por las consecuencias dañosas causalmente vinculadas con el incumplimiento producido dentro de la relación de consumo, sin perjuicio de las acciones internas que pudieran corresponder entre los proveedores, lo cual de algún modo se clarifica en este párrafo.

VIII.2.- Conclusión:

Por los fundamentos expuestos hasta aquí, corresponde declarar que Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados incumplió las obligaciones contractuales asumidas frente al ahorrista Guillermo Flavio Gentile, pues, aun cuando la variación del valor móvil se encontraba contemplada por el sistema, no acreditó suficientemente que los valores concretamente aplicados hubieran sido conformados con arreglo a todas las variables contractuales y regulatorias pertinentes, no permitió verificar el tratamiento dispensado a las bonificaciones de la red de comercialización y tampoco demostró haber satisfecho adecuadamente los deberes de información y gestión derivados de su condición de administradora y mandataria.

Tal conclusión encuentra sustento en las disposiciones contractuales relativas al valor móvil y al mandato, en los arts. 1319 y 1324 del Código Civil y Comercial, en los arts. 4, 10 bis y 53 de la Ley 24.240 y en las obligaciones impuestas a las administradoras por la Resolución General IGJ 8/2015.

Corresponde, asimismo, atribuir responsabilidad a Arias Hnos. S.A., por su acreditada intervención profesional como concesionaria integrante de la cadena de comercialización mediante la cual la operatoria fue ofrecida y ejecutada frente al consumidor, con los alcances derivados del art. 40 de la Ley 24.240.

IX.- Nulidad parcial de las cláusulas del contrato de adhesión:

Corresponde tratar ahora la pretensión mediante la cual el actor solicita la nulidad parcial del contrato en cuanto faculta a la administradora, frente al incumplimiento del adherente adjudicado, a declarar la caducidad de los plazos y tornar exigible la totalidad del saldo pendiente.

En los contratos del derecho de consumo, las cláusulas predispuestas se encuentran sometidas al control de los arts. 37 de la Ley 24.240 y 988, 1119 y 1122 del CCyC. En particular, el art. 1119 considera abusiva aquella estipulación que tenga por objeto o efecto provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor. El examen no se agota, entonces, en verificar que la cláusula haya sido incorporada al contrato, sino que exige ponderar sus efectos dentro de la economía integral del negocio.

En esa línea, el STJ ha señalado que el juicio de abusividad debe efectuarse ponderando globalmente las ventajas y desventajas contractuales y que la autonomía de la voluntad encuentra límite en las normas imperativas y de orden público (STJRNS1, Expte. A-4CI-219-C2013 - B., P. J. C/ C., M. B. S / DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario) S/ CASACION Se. 144 del 03/12/2019).

Por su parte, la Cámara de Apelaciones de Viedma ha reafirmado, específicamente respecto de planes de ahorro, la facultad judicial de efectuar un control sustancial de las cláusulas predispuestas. Así lo hizo en “Denughes c/ Volkswagen”, Se. 43 del 20/04/2026, al destacar que la incorporación de una estipulación a un contrato predispuesto no la sustrae del examen de abusividad.

Trasladadas esas pautas al caso, se observa que el art. 9.II de las Condiciones Generales dispone que la falta de pago de una cuota, o su ingreso en condiciones distintas de las previstas, faculta a la administradora a considerar caducados todos los plazos y exigir el saldo total. Concordantemente, el art. 14 inc. a) prevé que, tratándose de un adjudicatario, el incumplimiento puede provocar la caducidad de los plazos, la exigibilidad de la deuda total y la ejecución de las garantías.

No se cuestiona que la mora habilite a la acreedora a reclamar las prestaciones vencidas ni que el sistema contemple mecanismos para preservar los fondos del grupo. Lo que, advierto, resulta abusivo es que un único incumplimiento, cualquiera sea su entidad, permita anticipar la totalidad de una deuda originalmente sometida a vencimientos sucesivos, sin exigir reiteración, gravedad ni proporcionalidad entre la falta y la consecuencia contractual.

La desproporción se advierte con mayor claridad si se considera que la administradora cuenta, además, con garantía prendaria, actualización del saldo, intereses frente a la mora y mecanismos de regularización. En tal contexto, adicionar la facultad de tornar

inmediatamente exigible todo el saldo futuro por cualquier incumplimiento importa una ampliación excesiva de sus derechos frente al consumidor.

A ello se suma que, conforme fue resuelto precedentemente, Volkswagen incurrió en incumplimientos vinculados con la ejecución del propio contrato, al no justificar suficientemente la construcción del valor móvil, no permitir verificar el tratamiento de las bonificaciones correspondientes y no acreditar el adecuado cumplimiento de sus deberes de información y gestión. Reconocer, pese a ello, la consecuencia contractual más gravosa frente a cualquier mora del adherente acentuaría el desequilibrio que el régimen consumeril procura evitar.

En consecuencia, corresponde concluir que los arts. 9.II y 14 inc. a de las Condiciones Generales resultan abusivos en cuanto permiten declarar la caducidad de todos los plazos y exigir la totalidad del saldo pendiente por la sola falta de pago de una cuota o por cualquier incumplimiento del adjudicatario, sin atender a su entidad.

Por ello, corresponde hacer lugar parcialmente a la pretensión de nulidad y tener por no convenidas a los efectos de la ejecución del contrato bajo análisis, dichas estipulaciones en ese exclusivo alcance, conforme a los arts. 37 de la Ley 24.240 y 988, 1119 y 1122 del CCyC.

La solución no afecta la subsistencia del contrato ni libera al actor de las obligaciones legítimamente adeudadas. La administradora conserva el derecho a reclamar las prestaciones vencidas y sus accesorios, así como a ejercer los remedios que correspondan frente a un incumplimiento cuya entidad y circunstancias justifiquen legalmente una consecuencia de mayor intensidad.

X.- Pretensión restitutoria y determinación del saldo deudor:

Declarado en el punto precedente el incumplimiento contractual de las demandadas, corresponde abordar la pretensión vinculada con la devolución de las sumas que el actor afirma haber abonado en exceso y, correlativamente, determinar las consecuencias que aquel incumplimiento proyecta sobre el saldo pendiente del plan.

Surge del informe pericial contable que, al responder el punto l) propuesto por el actor, el experto informó que, comparadas las sumas abonadas en concepto de alícuotas, restaba un saldo sobre el vehículo de \$949.775,10. Asimismo, al contestar el punto j), señaló que del estado de cuenta resultaban 51 cuotas pagas, 25 anticipadas, 5 por vencer

y 3 impagas, completándose así las 84 cuotas del plan.

La prueba producida permite, entonces, establecer que al momento del dictamen existía un saldo pendiente, circunstancia que impide concluir que todos los importes reclamados por el actor hubieran sido abonados en exceso y debieran, por esa sola razón, ser restituidos.

Sin embargo, el dato contable de \$949.775,10 debe ser ponderado conjuntamente con lo ya resuelto acerca de la ejecución contractual. En efecto, dicho importe refleja el saldo resultante de aplicar la mecánica del plan sobre los valores móviles informados por la administradora; pero, como se concluyó precedentemente, Volkswagen no acreditó suficientemente la regular construcción de esos valores ni permitió verificar el tratamiento de las bonificaciones que debían ser consideradas conforme al contrato y a la normativa aplicable.

De allí que corresponda distinguir dos cuestiones. Una es la existencia de la obligación pendiente, que el dictamen pericial permite tener por acreditada. Otra, diferente, es la determinación de su exacta dimensión económica, que no pudo ser íntegramente corroborada porque el propio auxiliar de justicia careció de la documentación necesaria para verificar las variables sobre las que se construyó el valor móvil.

En otras palabras, el incumplimiento contractual de la administradora no extingue por sí mismo la obligación del actor ni transforma automáticamente en indebidos los pagos realizados. Pero tampoco resulta jurídicamente admisible que las consecuencias de la falta de transparencia en la determinación de la variable central del contrato sean trasladadas íntegramente al consumidor.

Es que, tratándose de un sistema administrado mediante mandato, correspondía a Volkswagen explicar y acreditar que el saldo exigido era consecuencia de una ejecución regular del contrato. Si esa demostración no pudo alcanzarse por falta de la información que se encontraba bajo su esfera de disponibilidad, la incertidumbre resultante no puede operar en perjuicio del ahorrista.

Por ello, y ante esa carencia no se encuentra acreditada una suma concreta susceptible de restitución como pago en exceso, pero tampoco corresponde reconocer a la administradora la posibilidad de exigir el saldo mediante las consecuencias más gravosas previstas contractualmente, máxime cuando ya se ha declarado la nulidad

parcial de las cláusulas que permitían la caducidad automática de los plazos frente a cualquier incumplimiento.

En este aspecto, corresponde seguir el criterio adoptado por el suscripto en Carrasco, Abdala y, más recientemente, en Davies y Coccia, en cuanto las consecuencias derivadas de la falta de adecuada explicación y acreditación de la deuda deben recaer sobre quien, encontrándose en mejores condiciones de hacerlo, incumplió los deberes propios de su condición de administradora y mandataria.

De este modo, subsiste a cargo de Guillermo Flavio Gentile la obligación de cancelar el saldo que resulte conforme a la mecánica contractual, sin que el incumplimiento declarado autorice a tener por inexistente aquella deuda. No obstante, la forma en que el contrato fue ejecutado y la falta de justificación suficiente de la conformación del valor móvil impiden imponer al consumidor su cancelación inmediata en condiciones que reproduzcan las consecuencias de las cláusulas cuya nulidad fue declarada.

En consecuencia, el saldo que determine la administradora en el marco de ejecución de contrato conforme al contrato deberá ser abonado por el actor en doce cuotas mensuales, sucesivas y consecutivas, sin perjuicio de que pueda optar por su cancelación en un único pago o acordar con la contraparte las compensaciones que correspondan con los créditos que eventualmente resulten reconocidos en los rubros que serán tratados a continuación.

Por lo expuesto, corresponde rechazar la pretensión de restitución de sumas abonadas en exceso en cuanto no se ha determinado probatoriamente un importe concreto con tal carácter, sin perjuicio de las consecuencias que el incumplimiento contractual comprobado habrá de producir respecto de los restantes rubros reclamados.

XI.- Daños reclamados:

Establecida la responsabilidad, corresponde examinar la procedencia de los daños reclamados y, respecto de aquellos que resulten acreditados, determinar su extensión y cuantificación conforme a las circunstancias del caso y a la prueba producida.

El Código Civil y Comercial estructura el daño resarcible a partir de los arts. 1737 y siguientes. Para que una consecuencia resulte indemnizable debe constituir un perjuicio cierto y subsistente, guardar adecuada relación causal con el hecho generador y encontrarse debidamente acreditada, salvo los supuestos en que la ley la presuma o en

que el daño surja notoriamente de los propios hechos -arts. 1739 y 1744 CCyC-.

La finalidad de la reparación se encuentra definida por el art. 1740 del CCyC, que consagra el principio de reparación plena. El Superior Tribunal de Justicia ha destacado que dicho principio constituye una pauta central del sistema de responsabilidad establecido por el Código Civil y Comercial y que resulta aplicable tanto a los daños derivados del incumplimiento de obligaciones preexistentes como a aquellos provenientes de la violación del deber general de no dañar (STJRNS1, “Daga, Pablo c/ Cuotas del Sur S.A.”, Se. 45 del 28/06/2021).

Ahora bien, la acreditación del hecho generador y de la responsabilidad no determina por sí sola la procedencia de todos los perjuicios invocados. Debe distinguirse entre la existencia del daño y su cuantificación: la primera constituye un presupuesto indispensable del resarcimiento; la segunda refiere a la determinación económica de un perjuicio cuya existencia ya ha sido comprobada.

En ese sentido, cuando el daño se encuentra acreditado, pero no resulta posible determinar con exactitud su monto, ello no conduce necesariamente al rechazo de la pretensión. El art. 147 del CPCC -Ley 5777- autoriza al tribunal a fijar prudencialmente su importe o establecer las bases para su liquidación. Tal facultad, sin embargo, no permite suplir la falta de prueba respecto de la existencia misma del perjuicio o de su relación causal.

La Cámara de Apelaciones de Viedma ha seguido esa distinción al señalar que no debe confundirse la ausencia de prueba sobre la existencia del daño con la dificultad para establecer su magnitud. Así, en autos “Guastalli, Sandra Paola c/ Multipoint S.A. y otros”, Se. 84 del 03/07/2026, admitió que la determinación económica pueda diferirse a la etapa de ejecución cuando se encuentra acreditada la existencia concreta del perjuicio, sin que ello importe suplir una deficiencia probatoria sustancial.

Sentadas estas pautas generales, corresponde analizar separadamente cada uno de los daños reclamados, verificando en cada caso su existencia, relación causal, prueba y extensión, para luego determinar, de corresponder, la reparación adecuada conforme al principio de reparación plena.

XI.1.- Daño directo, restitución de los cargos de administración y morigeración de intereses: Por este rubro, el actor reclama en Punto VI.1 de demanda la suma de

\$900.000 y solicita el reintegro de cuanto hubiera sido percibido indebidamente como consecuencia del incremento de las cuotas del plan, con más intereses. Incluye, asimismo, las sumas abonadas en concepto de administración.

El art. 40 bis de la Ley 24.240 define al daño directo como todo perjuicio o menoscabo susceptible de apreciación pecuniaria ocasionado de manera inmediata sobre los bienes o la persona del consumidor como consecuencia de la acción u omisión del proveedor.

Ahora bien, la procedencia de la pretensión exige distinguir entre el incumplimiento contractual acreditado y la demostración de un concreto desplazamiento patrimonial indebido. Que Volkswagen no haya justificado adecuadamente la construcción del valor móvil, el tratamiento de las bonificaciones ni el cumplimiento de los deberes de información y gestión que pesaban sobre ella no permite concluir, sin más, que cada una de las cuotas abonadas por Gentile haya sido superior a la que jurídicamente correspondía.

En este aspecto, el informe pericial contable reviste particular importancia. El experto comprobó que las variaciones de las cuotas se correspondían aritméticamente con los valores del automotor utilizados en el plan. Como ya se explicó, ello no demuestra la regular conformación del valor móvil de base, porque el perito careció de la documentación necesaria para verificar aspectos relevantes de su construcción y, especialmente, el tratamiento de las bonificaciones. Pero tampoco proporciona un valor alternativo que permita determinar cuál habría debido ser la cuota correcta y, por comparación, cuantificar un pago en exceso.

Esta distinción resulta decisiva. La incertidumbre generada por la falta de colaboración de la administradora no puede favorecerla allí donde debía acreditar la regularidad de su gestión; pero tampoco autoriza a construir judicialmente una suma indebida que la prueba no permite determinar. El régimen protectorio del consumidor modifica las reglas de valoración y colaboración probatoria, mas no dispensa de la existencia de una base objetiva que permita individualizar el daño patrimonial cuya reparación se pretende.

Por ello, tal como se resolvió respecto del saldo deudor, la consecuencia del incumplimiento no consiste en sustituir el valor móvil contractual por otro valor hipotético ni en considerar indebidamente abonadas todas las sumas satisfechas durante la relación. Mientras no exista un parámetro distinto acreditado en autos, corresponde

reconocer los efectos económicos que resultan de la ejecución formal del contrato, sin que ello importe declarar probada la corrección sustancial de la forma en que la administradora construyó aquella variable.

En consecuencia, no se ha acreditado qué importes concretos fueron percibidos en exceso ni cuál sería su magnitud. La existencia, además, de un saldo pendiente del plan confirma que tampoco puede presumirse que las cantidades abonadas constituyan, por sí mismas, pagos sin causa. Corresponde entonces rechazar la pretensión de restitución de las cuotas en cuanto se sustenta en la existencia de pagos superiores a los debidos con causa en la carencia probatoria de la demandada lo que tendrá efectos al tratar otros rubros.

XI.1.1.- Distinta es la situación de las sumas percibidas por Volkswagen en concepto de cargos de administración, pues aquí no se procura establecer cuánto debió valer el automóvil, sino determinar si la administradora conserva íntegramente el derecho a la remuneración pactada frente al modo en que cumplió la actividad que aquella contraprestación retribuía.

Las Condiciones Generales definen precisamente esos cargos como la remuneración que percibe la Sociedad Administradora por la administración del sistema. Existe, por tanto, una vinculación directa entre el derecho a esa contraprestación y la actividad profesional que Volkswagen se obligó a desarrollar.

Tal gestión no consistía únicamente en emitir cupones y recaudar pagos y coordinar entrega de bienes tipo. Comprendía administrar los intereses de los integrantes del grupo de manera leal y diligente, ejecutar correctamente el sistema, proporcionar información suficiente y encontrarse en condiciones de justificar las variables económicas esenciales que determinaban las obligaciones del ahorrista, pues precisamente el sistema está creado en su interés.

Y es justamente respecto de ese núcleo de prestaciones donde se verificaron los incumplimientos ya establecidos. Volkswagen no acreditó la regular construcción del valor móvil; no proporcionó al perito los elementos necesarios para verificar las bonificaciones y su eventual traslado; no logró explicar de manera completa la conformación de la deuda; y tampoco demostró haber cumplido adecuadamente los deberes de información y gestión inherentes a su condición de administradora y mandataria.

No se trata, entonces, de sancionarla por una deficiencia meramente accesorio. Las omisiones comprobadas recaen sobre la actividad cuya ejecución constituye precisamente la causa de los cargos de administración percibidos.

Existe aquí una diferencia sustancial con las cuotas destinadas a integrar el valor del vehículo. Respecto de éstas, la prueba no permite establecer cuál habría sido el importe alternativo correcto y, por ello, no es posible cuantificar un exceso. En cambio, respecto de los cargos de administración, se conoce con precisión tanto su causa -la remuneración de la gestión- como el incumplimiento sustancial de deberes que integraban esa misma gestión.

De allí que reconocer a Volkswagen la totalidad de aquella remuneración, pese a no haber acreditado el adecuado cumplimiento de las obligaciones profesionales que constituían su correlato, importaría desvincular la contraprestación de la prestación que le daba causa. Tal resultado resulta incompatible con la buena fe contractual y con los principios de transparencia y equilibrio que gobiernan la relación de consumo.

La conclusión se refuerza desde la perspectiva del mandato. Los deberes impuestos al mandatario por los arts. 1319 y 1324 del CCyC -actuación diligente, información y gestión conforme a los intereses confiados- no constituyen obligaciones extrañas a la administración remunerada, sino contenido propio de ella. Por consiguiente, los incumplimientos verificados repercuten directamente sobre la contraprestación recibida por esa actividad.

En función de ello, corresponde hacer lugar al subrubro y disponer la restitución de las sumas percibidas por Volkswagen en concepto de cargos de administración, cuya cuantificación deberá efectuarse en la etapa de ejecución de sentencia conforme a las constancias de la causa, con más los intereses correspondientes desde cada percepción y hasta su efectivo pago.

Esta solución no contradice lo decidido respecto del saldo deudor. Por el contrario, ambas consecuencias responden a una misma premisa: el Tribunal no puede reconstruir un valor móvil diferente cuando la prueba no proporciona los elementos necesarios para hacerlo, por lo que el contrato conserva sus efectos formales en cuanto al saldo; pero la incertidumbre generada por el incumplimiento de quien debía administrar, informar y justificar ese valor no puede resultar jurídicamente neutra ni permitirle conservar íntegramente la remuneración correspondiente a una gestión que la administradora no

acreditó haber cumplido en forma regular.

XI.1.2.- Finalmente, el actor solicita la morigeración de los intereses con fundamento en que el contrato no permitiría conocer la tasa aplicable a los atrasos o saldos deudores.

La petición tampoco puede prosperar.

De las Condiciones Generales incorporadas a la causa surge que el contrato contempla un régimen específico para las consecuencias de la mora y los intereses aplicables. Por ello, no se verifica el presupuesto inicial del planteo consistente en la ausencia de regulación contractual.

A su vez, la prueba producida no demuestra que se hubiera aplicado concretamente al actor una tasa que, por su magnitud o modalidad, pueda calificarse como desproporcionada o abusiva. Tampoco se ha determinado una suma efectivamente percibida por intereses que permita realizar el control solicitado sobre una base económica cierta.

La declaración de los incumplimientos de Volkswagen no modifica esta conclusión. Del mismo modo que aquellos no autorizan a presumir una determinada suma abonada en exceso, tampoco permiten sustituir preventivamente una tasa contractual cuya aplicación abusiva no ha sido demostrada.

En consecuencia, encontrándose previsto contractualmente el régimen correspondiente y no acreditándose una aplicación concreta que justifique su reducción, corresponde rechazar la pretensión de morigeración de intereses.

XI.2.- Daño extrapatrimonial -daño moral:- Por este rubro el actor reclama, en el Punto VI.2 de demanda, la suma de \$1.500.000, con fundamento en la afectación de su tranquilidad y estabilidad emocional ocasionada por la ejecución del plan, el progresivo incremento de la proporción de sus ingresos destinada al pago de las cuotas y la falta de información adecuada acerca de las circunstancias que incidían sobre su determinación.

En cuanto al marco jurídico aplicable, a partir de la vigencia del Código Civil y Comercial ha quedado superada la distinción que anteriormente condicionaba la reparación del daño moral según tuviera origen contractual o extracontractual. El art. 1716 establece un régimen unificado de responsabilidad y los arts. 1738, 1740 y 1741 reconocen la reparación plena de las consecuencias no patrimoniales derivadas del incumplimiento.

En este sentido, el Superior Tribunal de Justicia, en “Daga, Pablo c/ Cuotas del Sur S.A. s/ Sumarísimo”, Se. 45 del 28/06/2021, estableció que bajo el CCyC no existe restricción para reparar las consecuencias extrapatrimoniales provenientes del incumplimiento contractual y que, en las relaciones de consumo, aquella tutela se integra con los deberes impuestos por la Ley 24.240. Asimismo, precisó que si bien el art. 1744 del CCyC establece como regla la prueba del daño, admite que éste sea inferido cuando surge notoriamente de los propios hechos; por ello, acreditado el incumplimiento del deber de información y trato digno por un proveedor profesional, no resulta irrazonable presumir las consecuencias espirituales que normalmente se derivan de aquella conducta.

De tal manera, tampoco puede mantenerse actualmente una concepción según la cual el daño no patrimonial derivado del incumplimiento contractual exige necesariamente una prueba directa de la angustia, preocupación o perturbación padecidas. Lo que debe existir son hechos objetivos suficientemente acreditados que, valorados conforme a las reglas de la experiencia y la sana crítica, permitan inferir razonablemente aquella afectación, en los términos del art. 1744 del CCyC.

En cuanto a su valoración y cuantificación, el STJ ha reiterado en autos “Vega, Miriam Susana c/ Frávega S.A.C.I.E.I. y otros”, Se. 30 del 04/05/2023, que la procedencia y determinación del daño moral no se encuentran sujetas a reglas matemáticas rígidas y que, comprobada su existencia, corresponde a los jueces establecer prudentemente su extensión conforme a las circunstancias particulares del caso. Se trata, además, de una obligación de valor, cuya determinación debe realizarse atendiendo a la finalidad compensatoria prevista por el art. 1741 del CCyC.

Esta doctrina ha tenido aplicación concreta por la Cámara de Apelaciones de Viedma en un supuesto sustancialmente análogo al presente. En “León Figueroa, Luis Alberto c/ Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otra”, Se. 3 del 05/02/2026, al examinar precisamente el daño moral ocasionado durante la ejecución de un plan de ahorro Volkswagen, la Cámara consideró relevante la prueba relativa a la evolución de las cuotas y de los ingresos del adherente y concluyó que la modificación sustancial de esa relación constituía un hecho objetivo idóneo para inferir las afecciones espirituales denunciadas. En particular, ponderó que la necesidad de destinar mensualmente una proporción cada vez más significativa del salario al mantenimiento del plan resulta apta para generar “desazón, angustia y preocupación”, especialmente cuando el consumidor

debe conciliar aquella obligación con las restantes necesidades ordinarias de subsistencia.

La Cámara ratificó allí, además, que esa inferencia no importa presumir abstractamente el daño a partir de cualquier incumplimiento, sino derivarlo de circunstancias concretamente acreditadas mediante prueba documental, informativa y pericial. Confirmó así la procedencia del rubro frente al planteo de Volkswagen que sostenía que no existía prueba directa de la afectación espiritual.

En igual orientación, recientemente, en autos “Guastalli, Sandra Paola c/ Multipoint S.A. y otros”, Se. 84 del 03/07/2026, la Cámara de Viedma volvió a aplicar Daga y sostuvo que, cuando las circunstancias objetivas evidencian una prolongada situación de frustración, incertidumbre y falta de respuesta adecuada del proveedor, no resulta exigible una prueba pericial o testimonial específica de estados internos cuya existencia puede razonablemente inferirse de los propios hechos acreditados.

Trasladadas esas pautas al caso, considero que la afectación invocada por el Sr. Gentile excede claramente las simples molestias inherentes a cualquier contingencia contractual.

En efecto, la prueba no revela un incumplimiento puntual ni una mera discrepancia económica acerca del importe de una cuota. Se acreditó una relación contractual prolongada en la cual las obligaciones mensuales experimentaron modificaciones de significativa incidencia sobre los ingresos personales del actor, mientras la administradora no brindó una explicación suficiente que le permitiera conocer y controlar la construcción de la variable económica central que determinaba aquellas obligaciones.

Así, de la documentación salarial y de la pericia contable surge que en diciembre de 2016 el actor abonaba una cuota de \$2.045,76 frente a ingresos netos de \$9.840,05, mientras que en marzo de 2021 la cuota de \$17.504,45 representaba aproximadamente el 49,38 % de sus ingresos; en mayo ascendía aproximadamente al 50,25 %; y en junio y julio de 2021 alcanzaba aproximadamente el 71,32 % y 72,39 %, respectivamente.

Estos datos poseen singular relevancia para valorar el daño no patrimonial. No se trata simplemente de comprobar que las cuotas aumentaron, circunstancia prevista en términos generales por la modalidad contractual, sino de advertir que durante

determinados períodos la obligación vinculada con el plan llegó a absorber una parte extraordinariamente elevada del ingreso mensual del consumidor.

A ello se añade que, frente a esa evolución, Volkswagen no acreditó haber suministrado información que permitiera al actor comprender adecuadamente cómo se construían los sucesivos valores móviles, ni aportó al proceso los antecedentes necesarios para que el perito pudiera verificar las bonificaciones y descuentos y su eventual incidencia sobre ese valor. Incluso reconoció durante la sustanciación de la pericia que faltaba documentación y anunció su posterior remisión, sin que conste que aquella insuficiencia haya sido finalmente subsanada.

La afectación extrapatrimonial deriva, entonces, de la conjunción de ambos extremos: por un lado, la creciente incidencia económica que el contrato tuvo sobre los ingresos del actor; por otro, la imposibilidad de contar con información suficientemente clara y verificable acerca de la formación de la obligación que debía afrontar mes a mes.

Esa situación es objetivamente apta para producir incertidumbre, preocupación y pérdida de tranquilidad en quien debe organizar regularmente sus recursos personales para conservar el cumplimiento de un contrato de larga duración sin encontrarse en condiciones de conocer acabadamente las razones que explican la magnitud de las prestaciones exigidas. No se está, por ello, ante una mera incomodidad contractual, sino frente a una insatisfacción injustificada susceptible de proyectarse razonablemente sobre las afecciones legítimas del consumidor, conforme al criterio sentado por el STJ en Daga y aplicado por la Cámara de Viedma en autos León Figueroa.

Considero, en consecuencia, suficientemente acreditada la existencia de consecuencias no patrimoniales indemnizables en los términos de los arts. 1738, 1740, 1741 y 1744 del CCyC.

En cuanto a su cuantificación, corresponde atender a la entidad y duración del incumplimiento, a la incidencia que las obligaciones asumidas llegaron a tener sobre los ingresos del actor, a la prolongación temporal de la incertidumbre generada y a la especial posición profesional de las proveedoras, todo lo cual ha causado una afección que se traduce en el plano extrapatrimonial.

Por ello, en ejercicio de las facultades conferidas por el art. 147 del CPCC -Ley 5777-, y ponderadas las circunstancias reseñadas, considero razonable fijar el daño no

patrimonial a valores actuales en la suma de \$2.000.000.

A dicha suma corresponde adicionar una tasa pura del 8 % anual, equivalente al 0,66 % mensual o 0,022 % diario, desde el 08/05/2018, fecha que se adopta en función del significativo quiebre advertido en la evolución contractual y del momento a partir del cual las circunstancias imponían a la administradora un deber específico de información y actuación frente a su mandante, hasta la fecha de la presente sentencia.

Ese período comprende 8 años, 3 meses y 24 días, equivalentes a 3041 días, lo que representa un 66,90 %. En consecuencia, el rubro asciende a la fecha de esta sentencia a la suma de \$3.338.000.

La aplicación de la tasa pura responde a la doctrina establecida por el Superior Tribunal de Justicia en “Garrido, Paola Cancina c/ Provincia de Río Negro s/ Ordinario s/ Casación”, Se. 89 del 15/11/2017, conforme a la cual, tratándose de una deuda de valor cuantificada a valores de sentencia, corresponde aplicar desde la producción del perjuicio y hasta su determinación una tasa pura que evite superponer componentes de actualización monetaria.

A partir de la fecha del presente decisorio y sin solución de continuidad, la suma de \$3.338.000 devengará intereses hasta su efectivo pago conforme a la tasa prevista por la calculadora oficial del Poder Judicial de Río Negro o la que el Superior Tribunal de Justicia establezca en lo sucesivo.

XI.3.- Daño Punitivo: El actor solicitó en el Punto VI.3 de demanda la aplicación una sanción en los términos del Art. 52 bis Ley 24.240, estimándola en la suma de \$7.000.000.

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. Ello consistente en no brindar a la actora información oportuna, cierta, clara y detallada respecto de la composición de las cuotas 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 de la actora. Reviste ello gravedad y desaprensión en el ejercicio del mandato asumido por la demandada en el

contrato de adhesión -cláusula 18 del 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 Guillermo Flavio Gentile-, que asimismo siguió 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 Grupo 3867 y Orden 026- para la adquisición de un vehículo 0Km marca un vehículo Volkswagen Gol Trend 3 puertas, o el que lo hubiere reemplazado con características de prestaciones similares.

A los fines de determinarlo, bastará que la demandada presente el cupón de pago correspondiente dentro de los 10 días de que la presente adquiera firmeza emitido por la administradora de donde surja el valor móvil a la fecha de la presente del bien tipo identificado. Y, para el caso de que el modelo se hubiese discontinuado, deberá acreditarse cuál es el que actualmente lo reemplaza. Todo ello en el marco del plan de ahorro que nos ocupa o respecto de cualquier adherente, dado que el objeto del pedido de cupón es para establecer el monto de procedencia del rubro.

En el caso de incumplimiento, el actor podrá acreditar el valor del bien con presupuestos de dos concesionarias para su posterior promedio.

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.

XI.4.- Sanción de publicación en un diario de amplia difusión:

Por este ítem se solicita que, en caso de que se dicte sentencia condenatoria para la demandada se le ordene que publique a su costa, el texto condenatorio de autos en el Diario Río Negro y/u otro medio de comunicación de mayor circulación (teniendo en cuenta que es una empresa que opera por todo el país), bajo apercibimiento del art. 47 inc. f de la ley 24240 y de la aplicación de sanciones conminatorias por cada día de atraso.

En lo que refiere a la publicación de la condena y de conformidad a lo dispuesto por el art. 47 de la Ley 24240, corresponde que sea rechazada la petición en tanto la cuestión se encuentra tratada en la sección de la ley correspondiente a actuaciones administrativas.

XI.- Conclusión: Por los fundamentos expuestos corresponde hacer lugar parcialmente a la demanda por daños y perjuicios interpuesta en fecha 06/02/2023 por Guillermo Flavio Gentile y condenar de manera solidaria a Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados y Arias Hnos. SA a que abone en el plazo de 10 días a la actora la suma de \$ 3.338.000 en concepto de Daño Moral conforme fundamentos dados en el Punto XI.2, diferir su cuantificación para el momento de ejecución de sentencias los rubros Daño Directo y Daño Punitivo y en lo que refiere a devolución de gastos de administración, todo ello conforme las pautas dadas en el Punto XI.1 y XI.3 respectivamente, y rechazar el reintegro de sumas peticionadas y morigeración de intereses conforme fundamentos dados en Punto XI.1, como así también el pedido de publicación de la sentencia en un diario de amplia circulación conforme el Punto XI.4. Todas las sumas aquí cuantificadas y por cuantificar sin perjuicio del plazo para abonarlas, devengarán intereses sin solución de continuidad desde la fecha de la presente o de su cuantificación hasta su efectivo pago conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el STJRN en lo sucesivo fije.

XII.- 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 parcialmente a la demanda por daños y perjuicios interpuesta en fecha 06/02/2023 por Guillermo Flavio Gentile y condenar de manera solidaria a Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados y Arias Hnos. SA a que abone en el plazo de 10 días a la actora la suma de \$ 3.338.000 en concepto de Daño Moral conforme fundamentos dados en el Punto XI.2, diferir su cuantificación para el momento de ejecución de sentencias los rubros Daño Directo y Daño Punitivo y en lo que refiere a devolución de gastos de administración, todo ello conforme las pautas dadas en el Punto XI.1 y XI.3 respectivamente, y rechazar el reintegro de sumas peticionadas y morigeración de intereses conforme fundamentos dados en Punto XI.1, como así también el pedido de publicación de la sentencia en un diario de amplia circulación conforme el Punto XI.4. Todas las sumas aquí cuantificadas y por cuantificar sin perjuicio del plazo para abonarlas, devengarán intereses sin solución de continuidad desde la fecha de la presente o de su cuantificación hasta su efectivo pago conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el STJRN en lo sucesivo fije.

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

III.- Registrar, protocolizar y notificar conforme al art. 120 y 138 del CPCC Ley P 5777.

Leandro Javier Oyola

Juez

