

REALI NESTOR HUGO C/ VOLKSWAGEN S A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y Y SAUMA WAGEN SAN ISIDRO S A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N°1 - GENERAL ROCA

General Roca, 17 de marzo de 2026.

I.- Proceso: Para resolver en esta causa caratulada "**REALI NESTOR HUGO C/ VOLKSWAGEN S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y Y SAUMA WAGEN SAN ISIDRO S A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS**" (RO-02307-C-2022) del registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

II.- Antecedentes: 1) Demanda interpuesta por el Sr. Néstor Hugo Reali -16/12/2022-: Se presenta por derecho propio y con patrocinio letrado a interponer demanda de daños y perjuicios contra VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y SAUMA WAGEN SAN ISIDRO S.A.

Relata que es usuario actual de las camionetas de la demandada, que le interesaba un cambio de modelo, manteniendo la misma marca, en razón de que confiaba en la empresa.

Que se contactó con una concesionaria oficial de la marca Volkswagen, Sauma Wagen, para conocer qué opciones y ofertas existían, ya que su intención era entregar su camioneta en óptimas condiciones y cambiar el modelo mediante el pago de una diferencia en cuotas.

Así se contactó con la concesionaria demandada con sede en la provincia de Buenos Aires y luego de algunas llamadas telefónicas e intercambios de whatsapp dio su conformidad y realizó el primer pago (28/05/2021) para reservar el ingreso a la carpeta e iniciar con el pago de las cuotas. Días más tarde, solicitó que le enviaran por mail las condiciones de la oferta, que fue recibido en su casilla laboral el 31/05/2021. Destaca que se contrató con una concesionaria de Bs.As, en vez de una local, motivado en la formación de una carpeta promocional. Entre las ofertas recibida se consignó que la AMAROK HIGHLINE DC 2.0 180 CV 4X4 AT, vehículo que le interesaba, tenía un precio promocional de \$5.362.000.

Además cotizaban la entrega de su camioneta actual usada VOLKSWAGEN AMAROK HIGHLINE 2.0 2013 4X4 manual CON ACCESORIOS, en un valor de \$3.050.000, lo que le pareció un precio razonable.

Relata que la oferta consistía también un descuento en el monto de la primera

cuota y valor de reserva de \$58.600 como descuento exclusivo del concesionario, 5 cuotas bonificadas debido a la asunción del pago por medio de débito automático. En letra más pequeña indicaba el resto de las condiciones como un plan de 55 cuotas y las primeras 12 cuotas fijas, que le resultaron sumamente favorables, por lo que aceptó la propuesta.

Luego, los problemas iniciaron con el pago sucesivo de las cuotas, donde en primer lugar, la cuota nunca quedó fija, ni aún durante los primeros doce meses.

Indica también que luego del pago inicial, que incluía la reserva de \$58.600 efectuado mediante transferencia el 28/05/2021, tuvo que acceder al sistema para visualizar las siguientes cuotas. Ejemplifica y señala que la cuota que debía mantenerse estable durante doce meses, comenzó a variar automáticamente, a pesar de sus reclamos.

Reseña que se había asegurado 55 cuotas del plan, por adherir al débito automático, pero de las constancias de cuotas que se descargaban del sistema surgía que el plan era de 84 cuotas, que consultó por ello, sin obtener respuesta.

Que también se vió afectado porque el valor del vehículo que iba a entregar permanecía estable y la camioneta que estaba adquiriendo había aumentado en Agosto del mismo año a \$6.503.344,00, aumento que representaba un 21,28%.

Manifiesta que de las mismas condiciones de la oferta surgía que la entrega del bien estaba pactada en el domicilio del comprador y en la cuota 4 u 8 y que a la fecha de esta demanda no recibió respuesta sobre la fecha de entrega.

Refiere que el proceder de la demandada implicó un abuso de su posición de dominio en la relación negocial y que además incumplió completamente los términos de lo ofertado y acordado, trato indigno hacia el consumidor y la falta de información.

Aclara que no pretende rescindir el contrato, que se encuentra a esa fecha al día con el pago de las cuotas y que su intención es mantener la vigencia del contrato pero en las condiciones de la oferta inicialmente aceptada.

Cuantifica los daños y reclama por daño directo efectúa liquidación entre las sumas debidas y lo abonado, calculando intereses al 15/12/2022 que totaliza \$64.375,69.- por daño moral 300 JUS y 500 JUS por sanción punitiva.

Ofrece prueba, efectúa reservas y petición.

2) Contestación de demanda de VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA

FINES DETERMINADOS-21/04/2023: Se presenta por medio de apoderado a contestar la demanda en su contra.

Efectúa la negativa general y particular de los hechos y desconoce la documental acompañada.

Contesta la demanda, refiere a la actividad que desempeña la administradora del plan de ahorro al que pertenece el Sr. De Colera (¿?). Sostiene que nada le consta sobre lo que se relata por el actor en relación a la venta del plan de ahorro.

Que no fue notificada de los compromisos asumidos el concesionario que participó de la venta, por lo que no puede responsabilizársele por cuestiones sobre las que no tomó conocimiento.

Refiere que en caso de que la oferta contractual hubiere sido verbal, debería acreditarse la recepción de la aceptación, lo cual no ha hecho respecto de su representante, por lo que se desconoce todo contrato y/o compromiso por el cual se pretende obligarla, ello conforme los art. 980 y 983 del CCyC.

Afirma que tales compromisos, en caso de haber existido, tampoco podrían ser considerados como una oferta o una invitación a contratar en tanto no se encuentran suscriptos por nadie, que tampoco pueden obligar a la administradora porque no fue suscripto por ninguna persona que tuviera facultades para obligarla y que es evidente que se trató de un compromiso asumido por el concesionario codemandado, y respecto al cual no se le notificó a su mandante.

Aduce que surge de las condiciones generales de la solicitud de adhesión que, en el caso de que un promotor/vendedor del concesionario hubiera efectuado ofrecimientos y/o se hubiera comprometido a determinada prestación, ello debió serle notificado a la Sociedad Administradora en el plazo de treinta días siguientes al de la suscripción del contrato.

Considera que la discusión está en cuál fue la oferta aceptada que obliga a las partes y que aceptada por el Sr. Reali y recibida por esta parte ha sido la consignada en la Solicitud de Adhesión y no en otros documentos que se adjuntaron a los mails acompañados a la demanda,. Desconoce por no ser de su autoría y siendo que no fueron notificados, conforme fuera previsto en el Art. 2° de las Condiciones Generales de contratación.

Reitera que la participación de la administradora se da con la conformación de grupos, conforme el art. 2 de las condiciones generales. Que el actor se vinculó con su mandante por medio de un plan de ahorro 70/30, identificado con N° de grupo 6306,

orden 024, plan que se regía por los anexos y las condiciones de la solicitud de adhesión.

Que de ello se desprende que no es posible que las cuotas se mantengan en un valor FIJO ni mucho menos surge posible la entrega de un vehículo usado como parte de pago bajo el sistema de ahorro previo, operatoria a la que adhirió el actor, conforme la Resolución General N° 8/15 dictada por la Inspección General de Justicia. Que las cuotas varían de acuerdo al “Valor Móvil” de la unidad, que se compone de varios conceptos, que no surge de las condiciones que se hubiere otorgado ninguna bonificación íntegra de cuotas o que el precio de la unidad se mantuviera fijo o congelado y que para el retiro de la unidad es preciso, primero, resultar ganador de alguno de los actos de adjudicación, y luego, cumplir con todos los requisitos previstos en el Art. 7° de las Condiciones Generales.

Explica que en el caso particular del Sr. Reali, resultó ganador por sorteo realizado en el mes de Abril de 2023 y que para quedar confirmado deberá proceder a abonar el “derecho de adjudicación”, teniendo tiempo para ello hasta el 27 de abril del corriente año.

Concluye que no ha existido por su parte ningún incumplimiento de la oferta contractual y tampoco se dan los presupuesto de responsabilidad civil.

Impugna los daños reclamados, ofrece prueba, efectúa reservas y peticiona se rechace la demanda, con costas.

3) Contestación de demanda de Sauma Wagen San Isidro S.A -26/10/23:

Se presenta por medio de apoderado a contestar la demanda en su contra.

Efectúa la negativa general y particular de los hechos expuestos por el actor.

Expone que no ha existido incumplimiento contractual, que no está obligada a tomar el vehículo del actor ni es responsable de fijar el valor de las cuotas, tampoco es parte del contrato de ahorro entre el suscriptor y la administradora.

Afirma que es imposible que se ofrezca la venta de un vehículo Okm mediante plan de ahorros y que las cuotas sean fijas. El actor suscribió el contrato de adhesión y que no puede desconocer sus cláusulas. Que la documental aportada no acredita las promesas y /o bonificaciones.

Reconoce que puede pactar la entrega de vehículos usados como parte de pago, no se encuentra obligada a realizarlo, atento que dicha cuestión se encuentra sujeta a un peritaje.

Reconoce que el contrato se viene cumpliendo, el plan se encuentra en estado normal, con las cuotas mensuales al día, pero sin adjudicar a esa fecha.

Sostiene que es la administradora la encargada de la determinación del valor de las cuotas mensuales.

Describe el funcionamiento del plan de ahorros, rol de cada participante y que no puede realizar la entrega de un vehículo que no se encuentra adjudicado mucho menos hacerlo en una cuota que el actor dice haber pactado al momento de suscribir el contrato, debido a que la solicitud, en su cláusula que explica las únicas dos modalidades son el sorteo y licitación.

Reitera que es solo una mera intermediaria en ese contrato de ahorro y que es irrazonable que deba hacer entrega de un vehículo en la cuota 4 u 8, o pueda haberle ofrecido al actor un plan de menos de 84 cuotas y 12 primeras fijas.

Sostiene la improcedencia de los daños reclamados por el actor, ofrece prueba y solicita el rechazo de la demanda.

4) Apertura y clausura de la etapa probatoria: El 03/04/2024 se celebra la audiencia preliminar.

El día [27/05/2024](#) el actor denuncia como hecho sobreviniente que el día 13/05/2024 recibió en su mail particular un nuevo mail, ahora de una dirección distinta, también relacionado con SaumaWagen que contiene un adjunto que indica condiciones para la licitación, de un formato visualmente muy similar a la primera oferta recibida. Que también recibió comunicaciones telefónicas y de números desconocidos, que por medio de ellos las demandadas vuelven a contactarse con esta parte por comunicaciones dudosas o poco confiables. Solicita que esa documental sea peritada.

El 28/08/2025 se clausura la etapa probatoria, el día 19/09/2025 alega el actor y la administradora. El 07/10/2025 dictamina el Ministerio Público Fiscal y el día 24/10/2025 pasa la causa a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

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

Así, el derecho del consumidor constituye un microsistema, que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. Por lo tanto, las soluciones

deben buscarse, en primer lugar, dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es su carácter de autónomo, y aún derogatorio de normas generales, lo que lleva a establecer que el sistema tuitivo del consumidor esta compuesto por la Constitución Nacional, los principios jurídicos y las normas legales infra constitucionales" (Wajntraub, Javier H, "Régimen Jurídico del Consumidor Comentado" - cita n° 51, p. 34. Rubinzal - Culzoni Editores).

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

2) La cuestión a decidir: El actor, en carácter de consumidor, reclama a la concesionaria y a la administradora del plan de ahorro el cumplimiento de lo acordado más los daños y perjuicios, imputándoles a las demandadas infracciones en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor, concretamente abuso de posición dominante, a los deberes de trato digno y de información.

La administradora del plan argumenta que no ha existido incumplimiento contractual alguno y que, en todo caso, el compromiso fue asumido por el concesionario, resultándole ajeno.

La concesionaria pretende desligarse de responsabilidad por su rol de mera intermediaria en el contrato de ahorro, afirma que el actor suscribió un contrato de adhesión, con cláusulas del contrato y niega haber ofrecido al actor un plan de menos de 84 cuotas y 12 primeras fijas y hacer entrega del rodado en las primeras cuotas.

En base a ello, los hechos controvertidos se centran en determinar si ha existido la oferta, si ha mediado incumplimiento de la misma, cuales fueron las condiciones de contratación del rodado por medio del sistema de ahorro previo y en su caso sobre las violaciones al derecho a la información y al trato digno y la entidad económica de los daños reclamados.

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

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

3.1.- Documental: Incorporada al proceso.

3.2.- Documental en poder de las partes: Ante la intimación cursada por el actor, la VW acompañó documental el [27/05/2025](#). En fecha 14/08/2025 se hizo efectivo el apercibimiento del art. 359 del CPCyC en relación a la codemandada Sauma Wagen San Isidro S.A.

3.3.- Informativa: Correo Argentino, [06/05/2024 14:19:13](#) y [21/05/2024 14:36:22](#), Banco Santander Río, [16/04/2024 08:35:29](#), Defensa del Consumidor: Informe recibido por correo electrónico el [09/04/2024 14:15:02](#) y brindada por el letrado de la actora [09/04/2024 08:34:46](#). Inspección General de Justicia de la Nación [23/08/2024 13:59:24](#) y Dirección de Comercio e Industria del [29/07/2025](#).

3.4.- Prueba pericial informática: Damian Pardal, pericia de fecha [27/04/2024 10:36:57](#). Actora solicita aclaraciones [13/05/2024 07:28:40](#). Perito responde explicaciones [22/05/2024 12:05:34](#). Actora solicita nuevas explicaciones [05/06/2024 07:38:09](#), Perito responde a la actora [22/06/2024 11:17:19](#).

3.5.- Testimonial: Declaraciones de Carlos Edgardo Toledo, Alejandro Ockier y Martin Fabian Andión el [20/08/2024 13:56:18](#).

3.6.- Medida probatoria ampliatoria: En fecha [05/07/2024](#) se resolvió la incidencia entre las partes en relación a la pericial informática, dándose intervención a Oficina de Investigaciones en Telecomunicaciones (OITEL).

En fecha [15/05/2025](#) Gastón Semproni presento el informe requerido.

3.7.- Pericial contable en extraña jurisdicción: Acompañada el [12/08/2025](#).

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

Los contratos conexos o negocios coligados, dan cuenta de una concurrencia de varios contratos, cada uno con su propia tipicidad, unidos por una operación económica más amplia.

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

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

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

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

Todo ello da cuenta que en el presente caso medio una red de vínculos conexos, pues intervinieron diversas empresas organizadas a través de una red o sistema contractual, siendo ellos contratos autónomos vinculados entre sí por una finalidad

económica común, a partir de la cual todas ellas obtienen un lucro, por lo que deben ser interpretados los unos con los otros (cf. art. 1073 y 1074 y ss. del CCyC).

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

En cuanto al derecho a la información que poseen los consumidores, el mismo se erige como un deber fundamental que es debido al cliente en toda la relación de consumo, coincidiendo doctrina y jurisprudencia en que su violación genera responsabilidad por los daños causados: *"... La información es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde los preliminares hasta la extinción del contrato; la información es un bien que tiene un valor jurídico y consecuentemente protección jurídica. Se interrelaciona el derecho a la información con el derecho a un trato digno, ambos con reconocimiento constitucional, dado que el derecho a la información también es recibido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, apareciendo como un elemento nivelador de las relaciones interpersonales y como herramienta para el ejercicio de los restantes derechos"* (PICASSO, Sebastián y VAZQUEZ FERREYRA, Roberto, Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, 1a ed, Buenos Aires, La Ley, 2009).

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

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

De la LDC surge no solo el principio de la interpretación más favorable al consumidor (art. 3º) y la carga probatoria dinámica (art. 53º).

De la documental aportada por la administradora surge el formulario de solicitud de adhesión suscrito por medio de la plataforma de firma remota, **con fin de proceso el 03/06/2021** (véase pág. 1) infine, así debe leerse de pág.40 que refiere 06/03/2021). Constan allí los correos electrónicos de los intervinientes: el emisor Servicios al cliente Autoahorro, correoserviciosalclienteautoahorro@autoahorro.com.ar y el firmante Néstor Reali, con información de trazabilidad.

En la pág. 31) obra la adhesión al pago directo con fecha 03/06/2021. En la pág. 32/33 surge el **plan de cuota reducida**, conforme plan H, art. 3 de las condiciones generales, **duración 84 meses, el valor de la 1º cuota reducida ajustable \$28.936,552**

En la pág. 46 constan datos del plan, grupo 006306, avanzado, orden 0023, situación de cobro normal. Adjudicación del 12/05/2025 desierta. Una leyenda que se titula negociaciones: plan de cuota reducida 03/2023.

Por otro lado, de la pericial contable en extraña jurisdicción surgen esas condiciones y los pagos realizados de la cuota N° 1 (19/07/2021) y la N° 21 (05/03/2023) (cf. pág. 49).

En el punto 2) de su informe detalló: "surge del documento titulado CONSENTIMIENTO INFORMADO las características del plan son: Marca Volkswagen, AMAROK DC TRENDLINE 4X2 140 CV+LL16" COM&FUNC+HARD WORK.

En el punto 5) la perita informó que no surge el pago de los \$58.600.-

Al responder los puntos de la codemandada reiteró que el plan es de 84 cuotas, que el valor es móvil, que no surge la entrega asegurada en la cuota 4 u 8 y que según la solicitud del plan suscripta, el concesionario no tiene la obligación de tomar vehículos usados como parte de pago.

En la pág. 58 la Cra. realizó un cuadro de las cuotas 1/21 entre los que figura un concepto por "Deb/Cred Vs" de las cuotas 2 a 7) a valor \$27.921,13.- luego, desde la cuota 8) esos valores fueron variando e

implicaron variaciones en las cuotas, vgr. la 8) de \$29.010,56 y la 21) de \$98.404,57

El perito informático Pardal verificó el intercambio de correos electrónicos del Dr. Néstor Reali y constató que los correos ofrecidos en la documental, le pertenecen (nestorreali@estudiojuridicoreali.com).

Detallo los correos intercambiados, sin poder precisar en que momento fueron leídos. El primero es del remitente ventas@creditosaumawagen.com al actor, el 31/05/2021 17:59, con asunto VOLKSWAGEN ARGENTINA.

El segundo de: serviciosalclienteautoahorro@autoahorro.com.ar el 10/11/2021 08:42, asunto "CUIT 20-217689083 GRUPO 6306 ORDEN 024".

El tercero del Sr. Reali a serviciosalclienteautoahorro@autoahorro.com.ar el 20/12/2021.

Finalmente el 03/04/2024 obra otro correo de autoahorro@certificar.email al aquí actor con asunto *"Grupo: 006306 Orden: 0024 - Cupón de pago electrónico Autoahorro."*

El dominio "autoahorro.com.ar", informó el perito, se encuentra registrado a nombre de VOLKSWAGEN ARGENTINA SA CUIT/CUIL/ID: 30504018845 (correos 2do. a 4to).

El primer correo de "ventas" posee logo y datos de la concesionaria Sauma dirigido al actor y dice -textual-: *"Bienvenido a Volkswagen Néstor Hugo Reali, nueva Amarok Highline 4x4 AT". Entre los beneficios: CARPETA PREFERENCIAL POR AMAROK, PEDIDO DE UNIDAD Y RETIRO CON EFECTIVO O UN VEHICULO, USADO. RETIROS: CUOTA 4 (90 DIAS) VERSIÓN ACTUAL CUOTA 8 ENTREGA PACTADA VERSIÓN NUEVA LIBRE ELECCIÓN DE COLOR y GASTOS DE ENTREGA VALOR DEL 12% VALOR DEL 0KM".*

También **"otras ventajas"**: *toma de usado y efectivo e integración mínima para retiro de unidad y la escala de cuotas con valor promocional del vehículo en \$5.362.000.- con cuota promocional de \$26.758.- y el anticipo cliente con identificación del rodado usado de la misma marca año 2023 4x4, cotizada en \$3.050.000.-, con 1er cuota y reserva de \$58.600 y descuento exclusivo Sauma de 5 cuotas bonificadas exclusivamente con débito automático y saldo a financiar en 55 cuotas.*

Sobre el dominio ventas@creditosaumawagen.com, el perito realizó la búsqueda

whois y detalló que esta registrado en la empresa de servicios VeriSign Global Registry Services, que es posible rastrear el correo siempre y cuando alguna vez se haya accedido a la cuenta en cuestión desde las computadoras o celulares de la demandada. Para ello se requiere acceso a la totalidad de los equipos informáticos y celulares, información que no fue brindada por la demandada, siendo quien tenía la carga de hacerlo en los términos del art. 53 de la LDC.

El perito envió un mail a ese correo, obteniendo como respuesta "*No se ha encontrado la dirección, porque no se ha encontrado el dominio*".

Ordenada la medida probatoria ampliatoria, el perito Semproni informó que en relación las casillas y proveedor ventas@creditosaumawagen.com y creditosaumawagen.com no se encontraron registros públicos disponibles que permitan identificar la titularidad anterior del dominio creditosaumawagen.com. Es posible que dicha información haya estado protegida mediante servicios de privacidad o que no se hayan almacenado registros históricos accesibles al público. Solo se logró establecer, a través de uno de los servidores consultados, que el dominio fue creado el 6/03/2021 y expiró el 6/03/2024, sin que fuera posible determinar a nombre de quién estuvo registrado.

Entre las conversaciones de WhatsApp -autenticidad reconocida por el perito Pardal- obran mensajes de la Sra. Pagani. En uno la Sra. dice que trabaja para Central de Promociones. "*Podes llamar a SaumaWagen y consultar de la existencia de Central de Promociones y mía...ellos son los encargados de facturar estas unidades*".

En el audio obrante en el drive que remitió el perito en link -identificado 0030 - la sra. Pagani le informa que *Eagles es recaudadora de VW, es quien lo va a relacionar con VW, sin ingresarlo por concesionario, una vez que entra lo toma como cliente de VW, le va a empezar a facturar directamente Volkswagen. Pero Ud, tiene como garantía al concesionario Sauma, busque el número, llame consulte, es cierto la existencia de Central de Promociones de VW y que esta ingresando las carpetas a través de ud. Romina Paganini trabaja para ellos. Consultalo, te van a dar el okey....Si llamas a Sauma no oprimas la opción ventas porque te van a querer vender algo del concesionario, espera que te atienda la recepcionista.*

En el audio 0067 refiere la Sra. que primero se tiene que confirmar la reserva, pidiendo para ello el color de la camioneta de la cartilla.

En el audio 0051 el Sr. Reali le dice que tiene el comprobante pero que prefiere

recibir primero el mail/llamado, para corroborar todo.

De los mensajes -capturas de pantalla- surge que esta Sra. Paganini, ejecutiva comercial de Volkswagen Argentina, que adjuntaba en link sus datos de legajo en la web de creditosumawagen.

En los mensajes comunicó a Reali que quedó reservado el color, luego de confirmada la reserva, con el pago y comprobante.

Sobre las comunicaciones el perito constató que del celular del Dr. Reali, n° de línea 2984 53-5277 se realizaron comunicaciones con el contacto agendado como “Romina Paganini W”, n° de línea 11 5023-2099.

El perito intentó comunicación telefónica con ese contacto, sin resultados (“se niega a aportar datos. También desconoce el nombre “Romina Paganini”).

En la documental y el intercambio de correos surge un logo de Central de Promoción, con cuil 30-71634023-2, cuenta a la que se efectuó la transferencia informada por el Banco Santander de \$58.600.- el 28/05/2021, que justamente es el valor en promoción según la oferta realizada al consumidor (también confirmado con la informativa del banco).

El perito también detalló otras comunicaciones que no surgen de la documental pero que se relacionan con el caso y de contactos: Maria Duran Volkswagen n° de línea 11 7108-9835, Maribel Peña Vol n° de línea 11 3486-0959.

Analía Volkswagen n° de línea 11 2454-3925.

Los testigos que declararon coincidieron en que sabían de la contratación de Reali con una empresa de Bs.As, Sauma, con quien realizó tratativas por correo electrónico y por teléfono.

El testigo Carlos Toledo dijo que el plan ofrecido consistía en 60 cuotas, que las primeras cuotas eran fijas (aproximadamente 12) y que, en caso de adherir al débito automático, se bonificaban 5 cuotas. También indicó que la camioneta que poseía el Dr. Reali sería tomada como parte de pago.

El testigo declaró que en una oportunidad, encontrándose en el estudio del Dr. Reali, llamó desde el teléfono de éste a la concesionaria y habló con una mujer que confirmó esas condiciones.

El Sr. Vidaurreta también dijo que el actor recibió una oferta de una concesionaria de Buenos Aires con condiciones que consideraba muy beneficiosas: primeras cuotas fijas, buena valuación del vehículo usado y financiación conveniente en

un contexto inflacionario. Afirmó que el mismo vio la propuesta, porque se la reenvió por mail, por lo que él mismo llamó para averiguar.

Alejandro Ockier, también recibió las condiciones del plan de ahorro ofrecido por Sauma, ya que el Sr. Reali reenvió una propuesta informativa de Sauma. Afirmó el testigo que él mismo se contactó con la empresa, que corroboró las condiciones ofrecidas eran efectivamente las informadas en el mail: 12 cuotas fijas, bonificación por débito automático y una entrega relativamente rápida (aproximadamente a los 4 o 5 meses), y que las mismas resultaban más beneficiosas que las ofrecidas por concesionarias locales y por las averiguaciones que realizó se aplicaban a todos los vehículos.

También el testigo Martín Fabián Andión, técnico en computación, declaró que el Dr. Reali le comentó sobre el plan de Sauma Wagen para cambiar su camioneta y le reenvió el mail con la propuesta. Indicó que él también se comunicó con una representante de la empresa utilizando el contacto que le proporcionó el Dr. Reali. Recordó que el plan incluía 12 cuotas fijas, bonificaciones por débito automático y un total de 60 cuotas. Señaló que corroboró que esas condiciones eran aplicables también a otros modelos y que no contrató por cuestiones personales.

Ambas demandadas pretenden desligarse de responsabilidad; la administradora alega que no formó parte de la oferta realizada y que en su caso, no fue notificada por la concesionaria; esta última sostiene que no es la encargada de fijar el valor de las cuotas y que sólo es una intermediaria en el contrato.

De la prueba surge que ambas formaron parte del mismo negocio contractual, unidos por una conexidad y pluralidad de contrataciones.

Como dije antes, la concesionaria actúa de manera conjunta con la administradora de los planes de ahorro, como intermediaria, encargándose principalmente de la oferta y publicidad comercial.

En el caso, también se dio la intervención de Volkswagen Argentina S.A, por medio de la gestión de venta verificada por el perito Pardal, por lo que entre todas ellas se dio una red de vínculos conexos, pues intervinieron diversas empresas organizadas a través de una red o sistema contractual, siendo ellos contratos autónomos vinculados

entre sí por una finalidad económica común, a partir de la cual todas ellas obtienen un lucro, por lo que deben ser interpretados los unos con los otros (cf. art. 1073 y 1074 y ss. del CCyC).

En consecuencia, ninguna de las aquí demandadas puede desligarse de responsabilidad, cuando surge evidente que las dos empresas actuaron en forma conjunta por medio de un mismo negocio jurídico conexo.

La participación de la concesionaria en todo el iter contractual genera un apariencia al consumidor de ser parte de toda la operatoria. Esa modalidad o mecánica es asumida por la administradora del plan, por lo que no puede interpretarse en la realidad que el funcionamiento del contrato sea ajeno entre ellas.

Así, el actuar de Sauma, de la administradora del plan de ahorro y de la fabricante de la camioneta ha generado una apariencia evidente de ser ellas responsables del cumplimiento de lo acordado en relación al contrato de ahorro.

Ninguna de las demandadas puede desligarse de la responsabilidad ante quien depositó confianza en la apariencia que representaba, incluso aunque no exista un deliberado propósito de inducir a error. La atribución de la responsabilidad objetiva y solidaria comprende a todos aquellos que hayan intervenido en la organización y funcionamiento del contrato.

"La doctrina de la apariencia es una de las principales derivaciones obligacionales del principio cardinal de la buena fe. Dicho principio general, receptado en el Código Civil y Comercial en su art. 9º, constituye el anclaje normativo fundamental de esta doctrina" (Enrique J. Perriau, *El valor de la apariencia en las relaciones de consumo*, LL 2019-B, 535).

En materia consumeril, la doctrina de la apariencia jurídica asigna fuertes efectos y consecuencias jurídicas al concepto de publicidad con relación a las formas de adquisición de los bienes, protegiendo al adquirente frente a maniobras que busquen perjudicarlo.

Por tal razón, reviste mucha importancia la exteriorización, la simbología, el uso de espacios, marcas y formularios en forma pública, dado que esa apariencia que genera confianza el consumidor y con ella la creencia de que la contraparte está contratando de buena fe y que no buscará perjudicarlo.

En este sentido, los audios 0014,0016,0028, dan cuenta de las conversaciones

entre la vendedora y el Sr. Reali y cómo el realizó las gestiones para cerciorarse de que lo que se le ofrecía no era una maniobra fraudulenta.

"... La oferta basada en la apariencia y la aceptación basada en la confianza toman protagonismo y se tornan jurídicamente relevantes, al momento de analizar una relación en particular. Como principio jurídico y regla hermenéutica, tanto la confianza como la apariencia significan que se da primacía lo objetivamente declarado porque se protegen las expectativas creadas y a quien confió en ellas. La confianza es el fundamento de la celebración de los contratos, ya que "lo que funda la fuerza obligatoria del contrato es la confianza que unos de los contratantes inspira en el otro". Por derivación de la seguridad y la confianza en el tráfico, es sabido que situaciones objetivas en las que la apariencia creada y la actuación en base a la confianza, autorizan a imputar obligaciones allí donde el sujeto no las estableció expresamente" (STJ en [DECOVI](#) s/ Amparo Colectivo, Se 01/03/2006).

En el caso se ha realizado una oferta de venta de un automóvil que no fue cumplida por las demandadas.

La LDC en su art. 7 es claro al decir *"la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.(...) La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley."*

En su art. 8 establece que *"Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente"*.

El art. 10 bis. indica que *"el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan"*.

Se ha dicho que la oferta en el derecho del consumo *"es obligatoria para quien la formula. Empero la cuestión de la obligatoriedad merece unas breves reflexiones. En el*

derecho del consumidor la oferta es mucha más que una declaración de voluntad dirigida a una o varias personas. La oferta de bienes y servicios está vinculada a la buena fe del oferente y al cumplimiento de expectativas de los usuarios y consumidores. La doctrina nacional más moderna se refiere a este fenómeno como una dialéctica entre las apariencias que ofrecen los proveedores y la confianza que prestan los consumidores.(...) Entonces, la obligatoriedad se fundamenta más allá de la palabra empeñada en un contrato, en la apariencia de seguridad y calidad generada por el proveedor y en la confianza depositada por los clientes” (Shina, Fernando E.; Ley de Defensa del Consumidor Comentada; 2da. Ed., Buenos Aires, Hammurabi, 2024; p. 240).

De la prueba reseñada se tiene por acreditado que la empresa fabricante Volkswagen Argentina S.A, por medio de una vendedora de Central de promociones realizó una oferta concreta al consumidor, detallada en el correo recibido por el Sr. Reali el 31/05/2021. Entre ellas: retiro con efectivo o vehículo usado, retiro en cuota 4 u 8, gastos de entrega valor del 12% del valor del 0km, valor promocional de la unidad elegida por el actor Amarok highline DC 2.0 180 CV 4x4 At, con un valor promocional de \$5.362.000.- con cuota mensual, también promocional, de \$26.758. Allí se dejó sentado que el anticipo del cliente era la unidad usada volkswagen amarok highline 2.0, modelo 2013 cotizada en \$3.050.000.- La reserva y primer cuota de \$58.600.- también en promoción.

Surge también que el retiro podía ser en Sauma Wagen, San Isidro o posibilidad de envío a domicilio del cliente. Que el saldo a financiar era de 55 cuotas, con un descuento exclusivo de Sauma de 5 cuotas bonificadas exclusivamente con débito automático.

Tanto los testigos, los chats y mails verificados por el perito dan cuenta de la oferta realizada a Reali para cambiar el modelo de su camioneta, bajo esas condiciones que para el resultaban beneficiosas, al punto que lo comento en su círculo de amistades para que también puedan acceder a esa oferta.

Si bien el contrato de adhesión fue firmado en forma remota en Junio de 2021, el pago de la reserva de la camioneta fue realizado con anterioridad, el 28/05/2021 a Central de Promociones, recaudadora de la marca fabricante

de la unidad adquirida y allí medio principio de ejecución del contrato.

Por otra parte en el mismo contrato figuran los datos de la concesionaria Sauma y de los términos antes citados surge claramente que no se condice con la oferta que sedujo al Sr. Reali a concretar la operación.

Volvamos a la finalidad de la LDC en relación al deber de información: que los consumidores puedan conocer en forma clara e indubitable las obligaciones a las que se someten y que debe brindarse en todas las etapas del contrato: antes, durante y después de celebrado el mismo. Dicha obligación por parte de los proveedores se encuentra vinculada con la complejidad del negocio y la educación del receptor, en cuanto a su extensión y exhaustividad, teniendo en cuenta que los contratos de adhesión de planes de ahorro para fines determinados, se caracterizan por su complejidad atento la arquitectura contractual en el que se apoya dicha estructura para lograr cumplir con el objeto del contrato, que es en definitiva la entrega de una vehículo 0 kilómetro al consumidor.

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

Es decir, el deber de informar debe permitir al consumidor conocer debidamente el alcance de sus derechos/obligaciones, pero no puede limitarse a las cláusulas generales de un contrato de adhesión, sino que debe ser cumplido con la mayor extensión y claridad, en forma previa y durante su ejecución.

El deber de información se encuentra correlacionado con el efecto vinculante de la publicidad (arts. 4, 5, 7, 8, 8 bis, 19 LDC), de base constitucional.

El deber de información veraz y adecuada del proveedor, tiene por finalidad hacer conocer las características y condiciones del producto a fines de poner al

consumidor en situación paritaria para que, conociendo acabada y detalladamente sus propiedades, decida libremente si lo adquiere.

Justamente el art. 4 dispone que se debe informar sobre *"las condiciones de comercialización" de los bienes y servicios, que no son otra cosa que "las condiciones contractuales bajo las cuales se ofrece y/o formaliza el negocio, puesto que en esa fase la información deberá estar referida a todas aquellas circunstancias relativas a la prestación en sí, y a las condiciones económicas y jurídicas de acceso al producto o servicio, habida cuenta de que en este caso tiene el propósito de facilitar la emisión de un consentimiento esclarecido, informado y por tanto plenamente eficaz"* (conf. CCC Sala II, Azul, "Barceloneta, María Paula y otro/a vs. Naldo Lombardi S.A. y otro/a s. Daños y perjuicios", - 05/06/2018).

En la misma línea, en la XXII Jornadas Nacionales de Derecho Civil celebradas en la ciudad de Córdoba se concluyó en la Comisión de Contratos: "9.4. Debe entenderse por p., en los términos del art. 8° de la Ley 24240, a todo mensaje que tenga un contenido suficientemente concreto. En caso de equivocidad, todo mensaje transmitido podrá ser invocado a su favor por el consumidor o usuario (conf. Arias, María Paula en "Los sistemas de ahorro previo para la adquisición de automotores, el consumidor, el ahorrista y la emergencia económica. La Ley cita TR L.L. AR/DOC/2397/2020).

Los art. 8 LDC y 1103 CCyC disponen que las precisiones formuladas por medio de publicidad se considerarán integradas e incluidas en el contrato con el consumidor, obligando al oferente como el contrato mismo.

En este caso, el deber de información no fue cumplido, pues de las pruebas producidas surge que: - el Sr. Reali fue indebidamente informado sobre las condiciones para cambiar el modelo de su camioneta usada, lo que lo llevó a aceptar una oferta de contrato que no fue respetada y cumplida; - advertido ello, no se le explicó en ningún momento, pese a sus insistentes reclamos, la cantidad de cuotas del plan, la razón del aumento de las cuotas y incluso que la camioneta no era la que efectivamente había contratado.

En el caso ha operado la conexidad contractual antes descripta: la fabricante de la camioneta (que no fue demandada), por intermedio de una

vendedora, fue la que realizó la oferta contractual al Sr. Reali, que éste aceptó al realizar el pago (central de pagos de la fabricante), optó en esa oportunidad por el color de la camioneta y remitió toda esa información a la operadora, momento en el cual el contrato tuvo principio de ejecución.

El contrato de adhesión tiene fecha 03/06/2021, días después de realizado el pago de la reserva conforme las condiciones ofrecidas al consumidor.

El pago por débito automático de la cuota N° 2 fue en Agosto 2021, ingresados a la administradora, y el actor comenzó a realizar los reclamos por mail en Octubre de ese año, ante la falta de respuestas, reiteró en Diciembre

El perito informó que los mails "autoahorro.com.ar" pertenecían a Volkswagen Argentina S.A, quien en fecha 2024 remitió al consumidor cupón de pago del plan de ahorro con identificación de grupo, número de orden para que bajara el cupón.

En los cupones de pago acompañados por el actor surge el mismo logo que VW que en la totalidad de los mails recibidos. Figura claro que la administradora del plan es VOLKSWAGEN S.A.de Ahorro para Fines Determinados.

Sin dudas toda ésta compleja operatoria generó apariencia de seguridad que implicó confianza en el Sr. Reali para concretar la operación, fue seducido para contratar y poder cambiar el modelo de su camioneta, con entrega de su usado, cuotas bonificadas, un plan de 55 cuotas. La garante de esa oferta fue la concesionaria Sauma, quien figura en el contrato de adhesión .

Por todo lo dicho, en el caso ha existido una falta concreta al deber de información y al trato digno que el Sr. Reali merecía como consumidor, pues al advertir que el contrato se estaba ejecutando en forma distinta a lo comprometido y al requerir información concreta sobre la contratación y realizar reclamos en tal sentido, la misma no le fue suministrada, lo que se ha probado en este caso con la pericial informática

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

1093,1097,1100, 1103 del CCyC).

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

Del bloque de constitucionalidad surge como imperativo constitucional el principio de la reparación plena del daño. Esto es restituir - con la modalidad y amplitud que prevé el ordenamiento- la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso.

Para ello, deben tenerse en cuenta las funciones de la responsabilidad civil y las características de los derechos lesionados (v.gr. patrimonial, extrapatrimonial, de incidencia colectiva), la reparación del daño debe procurar una “tutela efectiva” mediante el otorgamiento de un remedio apropiado no solo a la naturaleza del derecho afectado, sino además, a la concreta situación en la que este se encuentra en virtud de la lesión (conf. CSJN, Fallos 344:2256 GRIPPO).

7.1) Daño directo. Cumplimiento del contrato: El actor destaca que no pretende rescindir el contrato, que al iniciar la demanda se encontraba al día con el pago de las cuotas y que su intención es mantener la vigencia del contrato, pero en las condiciones de la oferta inicialmente aceptada.

Reclama por daño directo conforme liquidación la diferencia entre las sumas debidas y lo abonado, calculando intereses al 15/12/2022 que totaliza \$64.375,69, con intereses.

Surge del reconocimiento de todas las partes que pese al reclamo, el actor continuó abonando las cuotas del plan de 84 cuotas, que no fue que formó parte de la oferta realizada.

Al acompañar documental Volkswagen de ahorro presentó una liquidación del plan del Sr. Reali del que surge que a Mayo 2025 se devengó la cuota N° 47.

De la pericial contable en extraña jurisdicción, de las testimoniales y de las

conclusiones del perito informático se tiene por acreditado que las condiciones contractuales que se ofrecieron al actor, detallados en el correo del 31/05/2021, fueron determinantes en la contratación para el Sr. Reali, que nada de ello fue cumplido y que se continuaron debitando cuotas por un plan distinto al contratado -84 cuotas-.

Por ello, en base al art. 10 bis de la LDC, corresponde hacer lugar al rubro y considerando que el contrato que vincula a las partes NO es el formulario estándar de 84 cuotas, sino la oferta por mail del 31/05/2021, deberán las demandadas reajustar el contrato a lo ofrecido al Sr. Reali (plan de 55 cuotas y reconocimiento de las bonificaciones prometidas, toma de usado, camioneta VW Amarok Highline 4x4 AT, color elegido por el Sr. Reali, o el rodado/modelo que lo reemplace)

El alcance de éste rubro, corresponde diferirlo a la etapa de ejecución en tanto se deben determinar el cumplimiento de las restantes condiciones contractuales a fin de determinar si existe diferencia entre el número de cuotas y valor de las ofrecidas -55 cuotas- vs. las que figuran en la solicitud -84 cuotas- del plan que se encuentra abonando el actor, cotización del vehículo usado a entregar conforme lo pactado, descuento exclusivo Sauma de 5 cuotas bonificadas exclusivamente con débito automático y saldo a financiar en 55 cuotas.

Todo ello deberá cumplirse en el término de VEINTE DÍAS, bajo apercibimiento de aplicar sanciones conminatorias, en caso de incumplimiento una vez que quede firme la presente sentencia (art.10 bis, 40 de la Ley 24.240).

7.2) Daño extrapatrimonial: Reclama el valor de 300 JUS.

Ambas demandadas impugnaron el rubro.

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde aplicar -por analogía- el art. 1741 del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole.

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

comentario a fallo LA LEY).

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

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

En este caso, todos los testigos coincidieron en el malestar sufrido por el Sr. Reali por el contrato. El Sr. Toledo lo notó frustrado y con cierta vergüenza por haber caído en esa situación siendo abogado. Asimismo, refirió que el tema generó tensiones familiares, ya que la esposa del Dr. Reali no estaba de acuerdo con la operación.

El Sr. Vidaurreta dijo que Reali estaba enojado y angustiado por la situación, especialmente por tratarse de un bien de alto valor que implicaba planificación familiar y esfuerzo económico. También mencionó que hubo repercusiones familiares, dado que su esposa no estaba convencida.

El Sr. Ockier contó que, inicialmente el tema se trató con cierto humor entre amigos, pero luego dejó de ser motivo de broma debido al malestar que le generaba. Lo notó afectado por la situación y que se vio afectado en su movilidad al no tener el vehículo nuevo, que por ejemplo para ir a Neuquén tiene que ir con gente de Roca.

El Sr. Andión también refirió al enojo que el malestar que tenía era por el manejo de la concesionaria.

Surge claro que en el caso que el actor depositó su confianza en la concesionaria y administradora del plan de ahorro, en razón que como garante de ellas se encontraba una empresa automotriz de renombre como Volkswagen, empresa que el Sr. Reali volvió a elegir. En este punto es relevante la declaración del testigo Ockier, quien se definió como hincha de Toyota y Néstor un defensor e hincha de la marca VW y que siempre competían sobre que marca era mejor.

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

acuerda el art. 165 del CPCyC.

Para cuantificar este rubro tendré en cuenta las particularidades del caso, que al interponer la demanda solicitó una suma en valor JUS y sentencias que guarden cierta similitud, en los que se ha incumplido con el deber de información, al trato digno en el marco de relaciones de consumo, aunque teniendo en consideración también que la plataforma fáctica no es la misma.

Así, se tomarán como parámetro para cuantificar el rubro extrapatrimonial los siguientes precedentes: - RO-00837-C-2022 - SALAZAR GOMEZ NORMA IRENE C/ IRUÑA S A Y VOLKSWAGEN S A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS, fije en agosto de 2025 la suma de \$2.500.000.-

- RO-10186-C-0000 - ESCUDERO JORGE ENRIQUE C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO, reconocí en diciembre 2025, \$2.500.000, teniendo en cuenta lo peticionado al iniciarse la demanda. Aclaro que dicha sentencia se encuentra apelada.

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

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

- COLLINS RICARDO JAVIER C/ ALPIN S.A., MERCEDES BENZ ARGENTINA S.A.U. Y CIRCULO CERRADO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ ORDINARIO (DAÑOS Y PERJUICIOS), la sentencia de Cámara de 27/08/2025 confirmó daño moral \$1.000.000.- y punitivo de \$2.000.000.- por reclamo de publicidad engañosa para acceder al vehículo pretendido y suscripción plan de ahorro.

Teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde el inicio de demanda y el contexto inflacionario, conforme lo habilita el art. 147 del CPCC, valorando las particulares circunstancias reseñadas, considero razonable compensar el daño moral causado, fijándolo en la suma de **\$4.000.000**, con más los intereses desde 03/06/2021 - fecha del contrato- y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual, y a partir de allí y hasta su efectivo pago a las tasas reconocidas por el STJ en la causa "MACHIN" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

6.3) Daño Punitivo: Solicita por el rubro la suma equivalente a 500 JUS.

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

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

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente, mientras que la accesorio, es la sancionatoria.

Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: “(..) se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares” (STJRN1, Se. 45/2021, “DAGA”).

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

El STJ ha fijado las condiciones en las que resulta procedente el rubro en tres precedentes judiciales.

A partir del precedente "COFRE" (Se. 9 - 04/03/2021) se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Luego, en “CAMPOS FACUNDO (Se. 49 - 30/05/2024) hizo hincapié en que la herramienta procedía en casos de grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, que solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo directo o eventual, o culpa grave, con grosera negligencia.

Por último, en el caso "FABI C/ VIA BARILOCHE" (Se. 63 - 25/06/2024) se reiteró el carácter excepcional de la figura, y se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa.

Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción

punitiva en los precedentes “GALLEGOS” (Se. 44 - 08/07/2022) y “CALBUCOY” (Se. 54 - 16/08/2022), ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos.

Expuestos los criterios que deben servir de guía, en este caso la conducta reprochada a las demandadas encuadra en una conducta disvaliosa y grave hacia el consumidor, debido a que ha actuado con indiferencia hacia los intereses ajenos, lo cual quedó plasmado en la oferta incumplida por parte de concesionaria, fabricante y administradora del plan de ahorro y además por la conducta a lo largo del proceso, pues las demandadas no sólo negaron sino que se atribuyeron recíprocamente la responsabilidad.

Conforme lo dicho al abordar la responsabilidad, ambas demandadas incumplieron deberes legales y contractuales, en violación los deberes de información veraz y clara, buena fe contractual, trato digno hacia la consumidora, consagrado en los arts. 42 CN, 4, 8 bis,

En este caso concreto, pese al incumplimiento de la oferta, el actor continuó con el cumplimiento de los pagos de las cuotas del plan de ahorro, pese a su incremento, cuando se había ofrecido otra cosa; efectuados los reclamos por diversas vías, nunca le dieron respuesta a los mismos sufriendo un destrato por parte de las demandadas, quienes no brindaron la debida información, incumpliendo todas ellas las obligaciones legales -art. 4, 8 bis, 5 de la LDC, todo lo que se ve agravado por el carácter de "profesionales" del rubro.

En el caso se ha configurado por parte de las demandadas un enriquecimiento obtenido por medio de la operación realizada (al pretender obligarse por una camioneta que no fue parte de lo contratado, con otras condiciones más beneficiosas para las empresas), sin ofrecer solución alguna a lo largo del proceso. Ésto, sin dudas implicó una rentabilidad para las empresas, en perjuicio del consumidor; ecuación que es ponderada para la procedencia de la sanción.

También se ha dado el abuso de la posición dominante de las empresas y el menosprecio por los derechos del consumidor en tanto el entramado contractual brinda apariencia de seriedad, lo que motivó al Sr. Reali a contratar.

La Agencia de Recaudación Tributaria de Río Negro informó un

extenso listado de reclamos y sanciones a Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados, lo que da cuenta de la reincidencia de su actuar.

Por otro lado, los testimonios brindados demuestran que existen otros potenciales afectados (ya que según lo declarado ellos mismos consultaron y recibieron la misma oferta), por lo que se da la función ejemplificadora que se pretende con la sanción, para desincentivar que las concesionarias utilicen "intermediarios" o "centrales de promoción" para mentir sobre las condiciones de los planes de ahorro.

Todo ello demuestra un total desprecio y desinterés respecto a los derechos del actor, en su carácter de consumidor, y una conducta negligente en relación a la actividad que realizan como profesionales de la venta de automóviles mediante el sistema de ahorro previo.

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

Para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, demás particularidades de la causa y los precedentes recientes del STJ.

Si bien los hechos han ocurrido en el transcurso del año 2021 y, como he referido en otros precedentes, considero que la aplicación retroactiva del texto actual de la LDC a hechos anteriores a diciembre 2022, tiene fundamento constitucional y legal en el último párrafo del art. 7 del CCyC, en cuanto las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata.

Reitero, dicho criterio encuentra sustento en la supremacía constitucional, concretamente en el art. 42 de la CN que consagra el principio de tutela de los derechos de los consumidores y usuarios y es la solución que brinda una respuesta acorde con la tutela de la dignidad de las personas en las relaciones contractuales, tal como impone la interpretación efectuada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el precedente "Vera Rojas vs. Chile" (Corte IDH; 01/10/2021; Vera Rojas y otros vs. Chile. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Serie C No. 439).

No obstante ello y dejando a salvo mi opinión, el criterio que surge de la doctrina

del máximo Tribunal es otro, es decir que no corresponde la aplicación retroactiva del art. 47 inc. b) de la Ley de Defensa del Consumidor, a partir del texto dado a dicha norma por el art. 119 de la Ley N° 27.701, por cuanto dicha reforma legislativa no se encontraba vigente al tiempo de ocurrencia de los hechos que dan motivo al daño punitivo (STJ, Se. 4 - 12/02/2025, "MAJNACH")

En base a ello, como parámetro para la cuantificación de la sanción se tomará en cuenta la gravedad del hecho, la naturaleza de la relación existente entre las partes, la actitud de la demandada antes y durante el proceso, el hecho de obligar al consumidor a transitar un proceso judicial, el perjuicio resultante, la posición en el mercado de la demanda y su calidad de profesional especializado, ponderando el carácter sancionatorio y disuasorio, y las pautas en relación al parámetro de la razonabilidad, dadas por el STJ en la causa "BARTORELLI" (Se. 133 - 17/10/2023).

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

Dado el carácter constitutivo de este rubro, los intereses deberán liquidarse, para el caso de falta de cumplimiento en término de esta sentencia, una vez que la presente se encuentre firme y según las tasas fijadas por el STJ (STJRN1, Se. 17 - 04/05/2020, "GUIRETTI"; STJRN3, Se. 104 - 24/06/2024, "MACHIN").

IV.- Resuelvo: I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por el Sr. **NÉSTOR HUGO REALI** contra **VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS** y **SAUMA WAGEN SAN ISIDRO S.A** y en consecuencia condenar a las demandadas en forma solidaria, abonar al actor, dentro de los DIEZ DÍAS de notificada la presente, la suma de **\$9.000.000.-** en concepto de daño extrapatrimonial y sanción punitiva, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.

Asimismo, deberán las demandadas dar efectivo cumplimiento con lo acordado conforme condiciones detalladas en el correo del 31/05/2021, y reajustar el contrato a lo ofrecido al Sr. Realí (plan de 55 cuotas y reconocimiento de las bonificaciones prometidas, toma de usado, camioneta VW Amarok Highline 4x4 AT, color elegido por el Sr. Realí, o el rodado/modelo que lo

reemplace), conforme lo estipulado en el punto 7.1.

Todo ello deberá cumplirse en el término de VEINTE DÍAS, bajo apercibimiento de aplicar sanciones conminatorias, en caso de incumplimiento una vez que quede firme la presente sentencia (art.10 bis, 40 de la Ley 24.240).

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

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

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

Regulo los honorarios profesionales de **Dres. Milva Desprini y Nicolás Díaz**, en su calidad de patrocinantes y por las tres etapas cumplidas en el proceso en el **16 % del MB a determinarse**.

A los letrados que asistieron a las demandadas, **Dr. Mariano Brillo** -doble carácter-la suma equivalente **11% del MB a determinarse, más el 40%** por apoderamiento, por las tres etapas cumplidas y a los **Dres. Enzo Santarelli y Julio Ricardo Meneses**, patrocinantes, por 2/3 etapas cumplidas, en el **7% del MB a determinarse**.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a través de aquella, distribuyéndose los honorarios conforme actuaron como letrados apoderados o patrocinantes; etapas cumplidas, resultado de la labor ; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 3, 40 de la ley 2212).

Cumplase con la ley 869.

En cuanto a la regulación del perito **Damian Pardal** regulo al perito **la suma** equivalente al **5% del MB a determinarse** y al **Lic. Gastón Miguel Semprini** la suma equivalente a **5 JUS**, ponderando las labores realizadas, los

mínimos legales de la ley 5069 y lo dispuesto por la Ac. 38/25-STJ (art. 1,2,3,6,18,19 Ley 5069).

Notifíquese conf art 120 y 138 CPCyC. **REGÍSTRESE.-**

Agustina Naffa

Jueza