

Viedma, 7 de agosto de 2026.

EXPEDIENTE: CORTEZ, NATALIA ANDREA C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTROS S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS - EXPTE. N° VI-00646-C-2023.

ANTECEDENTES:

1.- Escrito postulatorio: En fecha 11/03/2023 se presenta la Sra. Natalia Andrea Cortez por medio de apoderados y promueve demanda de daños y perjuicios contra Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados y la empresa con nombre de fantasía Burgwagen SA, en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor por la suma de \$9.300.000 y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos, con expresa imposición de costas. Asimismo, solicitan el beneficio de gratuidad regulado en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Plantean en primer término, como objeto de su pretensión que: a) se decrete el incumplimiento del contrato de ahorro previo por parte de la administradora del Plan de Autoahorro; b) se declare la nulidad parcial del contrato suprimiendo las cláusulas abusivas que permiten a la administradora, ante cualquier incumplimiento del adherente adjudicado, declarar la caducidad de los plazos haciendo exigible al saldo pendiente de pago; c) la morigeración de intereses, y devolución de saldos abonados demás, para lo cual se requiere la determinación de la tasa aplicada a lo largo de la relación contractual, y la intervención judicial en la aplicación de intereses sobre saldo deudor que pudiera corresponder, así como la devolución de los saldos abonados de más; d) se condene a la demandada al resarcimiento del daño directo producto de aquellas sumas que hayan sido indebidamente percibidas por la demanda, así como el reintegro de cada una de las sumas cobradas en concepto de honorarios por la administración del plan en contra de los intereses de nuestra mandante; e) se condene a la demandada al resarcimiento del daño no patrimonial ante la afectación de la tranquilidad y estabilidad emocional de la parte actora; f) se condene a la demandada al resarcimiento del daño punitivo ante la sistemática vulneración de los derechos del consumidor, todo ello con más los intereses moratorios y punitivos a la tasa Mix/Activa/Bna(Jerez)/Guichaqueo/Fleitas desde la fecha en que cada suma sea debida hasta el momento del efectivo pago, gastos y condenación en costas.

Relatan que, en el mes de febrero de 2018, la actora suscribió con Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados una solicitud de adhesión, vía internet, a un plan de ahorro del 100% financiado en 84 cuotas -Grupo 4978, Orden 133-, destinado a la

adquisición de un vehículo Volkswagen Take Up 1.0, modelo 2018, dominio AD-147-AQ. Refieren que nunca le fue entregada copia de la solicitud y que, al momento de la adhesión, abonó la suma de \$2.623,96.

Exponen que el vehículo le fue adjudicado mediante licitación y entregado con posterioridad, previo pago de la suma de \$51.901, conforme factura tipo B N.º 0102-00005516, emitida por Burgwagen el 09/11/2018. Agregan que, con anterioridad a la entrega, se emitió la factura N° 0107-000007399, de fecha 05/10/2018, en la que se consignó como valor del vehículo la suma de \$425.800.

Refieren que, para garantizar el saldo del precio pendiente de pago, se constituyó prenda sobre el vehículo a favor de la administradora del plan, debiendo cancelar el saldo mediante el pago de las cuotas mensuales, calculadas sobre la base del valor móvil de la unidad dividido en 84 cuotas.

Señalan que, durante los primeros meses de ejecución del contrato, el valor de las cuotas experimentó incrementos graduales, acordes con lo informado al momento de la contratación. Sin embargo, manifiestan que, a partir de diciembre de 2018, se produjo un aumento abrupto del importe de las cuotas.

En tal sentido, manifiestan que la cuota N° 5, correspondiente a julio de 2018, ascendía a \$2.623,96, mientras que la cuota N° 10, correspondiente a diciembre de 2018, alcanzó los \$4.849,11, continuando luego con incrementos sucesivos hasta arribar a \$5.394, \$6.994 y \$7.263,06, para alcanzar la suma de \$13.263,06 en mayo de 2021. Agregan que el incremento se intensificó posteriormente, indicando valores de \$31.281,20 para junio de 2021 y de \$64.989,12 para julio de 2021.

Expresan que al momento de la contratación, en febrero de 2018, percibía una remuneración de \$25.012, por lo que la primera cuota del plan, de \$2.623,96, representaba el 10,49% de sus ingresos. Afirman que la proporción señalada se modificó progresivamente con el transcurso del contrato.

Indican, a modo de ejemplo, que en julio de 2021 la Sra. Cortéz percibía una remuneración de \$64.259,10 y que la cuota correspondiente ascendía a \$13.263,06, circunstancia que —según sostienen— implicó a la actora destinar el 101,14% de sus ingresos al pago del plan, colocándola en una situación económica de vulnerabilidad y privando al contrato de toda previsibilidad.

Afirman, finalmente, que el plan de ahorro registró un incremento del 2.476,75% desde su inicio, porcentaje que —a su criterio— supera cualquier indicador inflacionario y evidencia la pérdida de previsibilidad del contrato como consecuencia de la falta de

información adecuada por parte de las demandadas.

Caracterizan en forma breve el contrato suscripto por la actora, ponderando en ese contexto, la falta de información en relación al valor de la cuota, poniendo particular énfasis en las bonificaciones y el valor móvil, considerando esto último como una franca violación a lo dispuesto en el art. 4 de la LDC.

Describen de manera pormenorizada la relación entre la suscripción del contrato y la relación existente entre el valor de la cuota y los ingresos de la Sra. Cortez. Asimismo, reiteran la crisis económica del país y como esto tuvo consecuencias en el dólar -por ende en el valor del vehículo-; poniendo especial énfasis en el poder adquisitivo de la Sra. Cortez.

Expresan sus consideraciones en torno a las infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor. En particular, esgrimen el incumplimiento del mandato conferido a la Administradora del Plan, con especial atención al incumplimiento del Art. 28.2 y del Art. 32.2 de la Res. IGJ 8/2015 y de los Arts. 6 y 13.2.2 Res. IGJ 26/2004; la indigna atención al cliente (Art. 8 bis) y el incumplimiento al deber de información plasmado en el art. 4 de la Ley de Defensa del consumidor. En relación con este último punto, señala que la demandada en la etapa precontractual, tampoco informó que el valor móvil del auto podría sufrir incrementos que puedan escapar a cualquier previsibilidad realizada al momento de la contratación. Asimismo, reiteró que una vez que estos incrementos en la cuota dejaron de ser potenciales para pasar al hecho concreto, la Administradora del plan debió informar al ahorrista, lo que no ha ocurrido en este caso.

Peticionan que se decrete el incumplimiento del contrato de ahorro previo con fundamento en el incumplimiento del mandato por parte de la administradora del plan y la morigeración de los intereses.

Solicitan la conexidad de los autos “Cortez, Natalia Andrea c/Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados s/Medida Cautelar (c)” Expte. SEON N-1VI-112-C2021 a los presentes actuados. Asimismo, practican la liquidación de los rubros pretendidos y solicitan como sanción que se publique la condena en medios de comunicación.

Fundan en derecho, ofrecen la prueba pertinente a su postura, hacen reserva del Caso Federal y concretan su petitorio.

2.- Providencia de apertura de trámite: Conforme providencia de fecha 15/03/2023 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 15/03/2023.

3.- Contestación de demanda de Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados: Corrido el traslado, con fecha 17/03/2024 se presenta Volkswagen Argentina S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, mediante apoderada, contesta demanda interpuesta en su contra y solicita su rechazo con costas.

Plantea, en primer término, argumentos en torno a la pretensión de la actora y sostiene su improcedencia. Sostiene que lo que pretende la actora implicaría que no se podrían recaudar fondos suficientes para adquirir los vehículos que se adjudicarán con posterioridad. Se expide en torno al aumento de las unidades y refiere que no es Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados la que fija los precios de los vehículos. Asimismo, menciona numerosas publicaciones periódicas al respecto.

Niega, por imperio procesal todos y cada uno de los hechos invocados en la demanda y desconoce específicamente la documental acompañada por la actora. Asimismo, niego en particular la autenticidad material y formal, por no constarle, de la Factura Tipo “B” N° 15 0102-00005516 y 0107-00007399 expedida por Burgwagen; los recibos de sueldos de la parte actora; las facturas, Tickets y/o comprobantes de pagos emitidos por terceros que no fueren Volkswagen Ahorro S.A.

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

Describe, el contrato de ahorro y la forma de adjudicación de los automotores, se refiere al mandato que se le otorga a la Administradora a partir del contrato de adhesión.

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

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

Reconoce que la Sra. Natalia Andrea Cortez suscribió el 26/02/2018 un plan de ahorros 100% para adquirir un rodado TAKE UP 5 puertas. Agrega que en fecha 14/05/2018 resultó adjudicataria por licitación de la unidad objeto de su plan, el cual aceptó y pudo acceder luego de cumplimentar las obligaciones que tenía a cargo. Refiere que la Sra. Cortez se encuentra en posesión del vehículo desde el 28/10/2018. Agrega que a la fecha de marzo de 2024 la actora tiene 84 cuotas pagas y no quedan cuotas pendientes de emisión.

Afirma que, si bien esa es la situación actual de la Sra. Cortez, corresponde advertir que pese a haber finalizado la emisión de cuotas mensuales, el plan presenta un saldo impago que asciende, al día 11/03/2024, a la suma de \$4.895.829,16 -calculado conforme valor móvil del mes en curso-, con fundamento en las sumas diferidas por aplicación de medidas cautelares.

Sostiene que, como consecuencia de la cautelar dictada en los autos “Cortez, Natalia Andrea c/Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados s/Medida Cautelar (c)” Expte. SEON N-1VI-112-C2021, se tengan por reproducidos sus dichos en ocasión de contestar la cautelar y pone de manifiesto que -en esa oportunidad- se informó que la cautelar comenzaría a ser aplicada a partir del mes de diciembre/2021 y así se hizo hasta llegar a la Cuota N° 63 del mes de mayo/2023, ya que finalizó la emisión de cuotas del plan en tanto la Sra. Cortez adelantó el pago de las últimas 21 cuotas.

En ese contexto, recuerda también que la Sra. Cortez fue alcanzada por los efectos de la medida cautelar dictada en fecha 17/04/2019 en el expediente caratulado "Díaz Federico Gustavo y otro s/ Amparo Colectivo(c)" Receptoría Q-IVI-6-2019 de trámite por ante el Juzgado Civil N° 3 de la localidad de Viedma. A tenor de esa medida se dispuso el diferimiento de un porcentaje mensual de la cuota de los ahorristas, haciendo la salvedad que nunca se dispuso una “quita” definitiva de los mismos.

Argumenta, en concreto, que la Sra. Cortez se ha visto beneficiada -con fundamento en la cautelar citada- durante la vigencia del plan de ahorros de cuotas reducidas que le permitieron realizar pagos parciales y finalizar con los mismos. Sostiene que la actora canceló el 80.5205% el vehículo por lo que resta abonar el 19.4795% proveniente de los saldos diferidos por las medidas cautelares. Asimismo, plantea la aplicación de la teoría de los actos propios.

Se expide con relación a la pretensión de la actora y manifiesta -a tenor de su pretensión- obtener una doble indemnización por el mismo concepto. Afirma que ninguna de las pretensiones esgrimidas se vincula a la cancelación de la deuda vencida e

impaga ni a la deuda por vencer. Asevera que la actora goza de un automotor el cual no ha cancelado en su totalidad y como consecuencia de la relación contractual (y su naturaleza mutualista y solidaria), la administradora debe instar su cancelación para integrar los fondos al grupo al que ella pertenece.

Manifiesta, en tal sentido, su postura en relación con los presupuestos del daño, la falta de fundamentos de la pretensión de la actora a ese respecto, e impugna en consecuencia la liquidación practicada, todo con fundamento, reitera, en la deuda que tiene vigente la actora con la administradora del plan.

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

4.- Contestación del traslado de la actora: Corrido el traslado, en fecha 25/03/2024 se presenta la actora y rechaza los argumentos vertidos por la demandada. Reconoce el poder general de actuación en juicios; no obstante, desconoce la documentación acompañada, en especial la impresión de pantalla del sitio de internet (<https://www.autoahorro.com.ar/Seccion/InteresGeneral>), la impresión de pantalla del sitio de internet de mi mandante <https://www.autoahorro.com.ar/Seccion/PreguntasFrecuentes>; las tres notas periodísticas publicadas por el Diario La Nación; la nota periodística publicada por El Cronista; la nota periodística publicada en I-Profesional; la información interna de Volkswagen Ahorro respecto al plan de ahorros de la parte actora; las presentaciones efectuadas ante IGJ; el estado de plan y solicitud de Adhesión, así como los documentos anexos en el allí contenidos. Finalmente, se opone a la prueba correspondiente a “declaración de la parte”.

5.- Contestación de demanda de Burg SA: Con fecha 20/05/2024 se presenta Burg SA, mediante la representación de su presidente y con patrocinio letrado, por imperativo procesal niega todos y cada uno de los dichos expuestos por la actora. Desconoce toda la documentación acompañada por la actora, que no fuera reconocida expresamente y efectúa una negativa detallada de todos y cada uno de los hechos relatados en la demanda.

Señala, en primer término, sus discrepancias en torno a la versión de los hechos planteadas por la parte actora.

Indica que, es de conocimiento público y notorio que la empresa reviste la calidad de Concesionario Oficial de Volkswagen SA y se encuentra vinculada contractualmente con la terminal automotriz mediante un Contrato de Concesión Comercial para la Venta

de Automotores. Refiere que la modalidad contractual mencionada se encuentra regulada en el art. 1502 del CC y C. Se expide en torno a la caracterización del contrato, sus obligaciones y derechos.

Enfatiza que Burg SA desarrolla su actividad comercial bajo la dirección técnica y económica del concedente, adquiriendo los vehículos al fabricante para su posterior comercialización al público, obteniendo su retribución mediante la diferencia existente entre el precio de adquisición y el de reventa. Aclara que esta es la modalidad contractual típica de comercialización de automotores, es decir, la venta convencional. Agrega que los concesionarios oficiales también intervienen en la comercialización de planes de ahorro -regulados por la IGJ-, actividad que posee un régimen jurídico y operativo distinto de la venta convencional. Sostiene que, en este ámbito, la intervención del concesionario se limita a recibir las solicitudes de adhesión de los interesados para su posterior remisión a la sociedad administradora del plan y, una vez producida la adjudicación, efectuar la entrega de la unidad en representación de esta última.

Aclara que el funcionamiento del sistema de ahorro previo requiere, en primer término, que la comercialización sea realizada exclusivamente por concesionarios oficiales de la terminal automotriz. En el presente caso, la concedente es Volkswagen Argentina SA y el concesionario oficial es Burgwagen SA.

Se expide en torno al contrato de adhesión que suscribió la actora y lo ocurrido durante la ejecución del contrato. Indica que la actora describe los distintos conceptos que, según sostiene, integran la cuota mensual del plan y refiere que, durante la ejecución del contrato, esta experimentó sucesivos incrementos que —a su entender— no guardan relación con el proceso inflacionario del país ni con la evolución de sus ingresos.

Explica que el plan que ha suscripto la Sra. Cortez se compone de 84 cuotas mensuales y consecutivas, lo que implica una duración superior a siete años. En ese contexto, y considerando la realidad económica y financiera del país, caracterizada históricamente por procesos inflacionarios sostenidos, resulta razonable que el valor de las cuotas experimente variaciones durante la ejecución del contrato.

Refiere que efectivamente las cuotas de los planes de ahorro se determinan en función de un porcentaje del valor móvil de la unidad tipo. En consecuencia, toda modificación del valor del vehículo incide directamente en el importe nominal de la cuota, manteniéndose inalterado el porcentaje correspondiente y variando únicamente su expresión en moneda. Destaca, en este caso puntual, que es la codemandada

Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, en su carácter de administradora del sistema, quien determina tanto el importe de las cuotas como los conceptos que las integran. Asimismo, es quien percibe los pagos efectuados por los ahorristas, sin que tales fondos ingresen en ningún momento al patrimonio de la Concesionaria.

Aclara que la concesionaria cumple con el deber de información al momento de la contratación, brindando asesoramiento verbal a través de sus asesores comerciales y poniendo a disposición de los potenciales adherentes los formularios contractuales, con carácter previo a su suscripción, a fin de que puedan examinarlos detenidamente, evacuar las consultas que estimen pertinentes e, incluso, compararlos con otras ofertas existentes en el mercado. Asimismo, además de los procedimientos habituales destinados a informar las condiciones de contratación, la modalidad de pago, la variabilidad de las cuotas, las condiciones de entrega y los costos de retiro de la unidad, implementa un procedimiento adicional orientado a reforzar la transparencia de la información suministrada a los futuros adherentes.

Reitera que los contratos de ahorro previo se encuentran regulados y fiscalizados por la Inspección General de Justicia (IGJ) y son celebrados y administrados por las respectivas sociedades administradoras de los planes. En ese marco, la intervención de los concesionarios oficiales, se limita a actuar como intermediarios entre los potenciales adherentes y la sociedad administradora, sin participación en la determinación de las cuotas, de los conceptos que las integran ni en la percepción de los importes abonados por los suscriptores.

Sostiene, en ese contexto, que resulta improcedente pretender atribuirle responsabilidad respecto de cuestiones cuya determinación y administración corresponden exclusivamente a la sociedad administradora del plan, careciendo aquél de facultades para fijar o modificar el valor de las cuotas.

Enfatiza que quien tiene la totalidad de derechos y obligaciones es Volkswagen SA de Ahorros Para Fines determinados, por lo que no cabe responsabilizar a la Concesionaria.

Cuestiona si la postura de la demandante no es maliciosa en relación con la Concesionaria y asevera que no hay tan sólo una frase u oración en todo el relato de los hechos que sea le imputable. No hace siquiera alusión a una falta de información por parte de BURG S.A, así como a cualquier otra obligación consumeril a cargo de este último. Manifiesta que lo acontecido resulta total y absolutamente ajeno a los supuestos daños que dicen haber padecido la actora, por tanto y teniendo en cuenta que la causa

del supuesto daño le resulta ajena, se encuentra liberado de responder.

Plantea la falta de responsabilidad en relación con la pretensión de la actora e impugna la liquidación practicada por considerarla improcedente.

Funda en derecho y ofrece la prueba que estima pertinente a su postura. Finalmente, concreta su petitorio.

6.- Contestación del traslado de la actora: Corrido el traslado, en fecha 27/05/2024 se presenta la actora y ratifica en todos los términos las cuestiones fácticas y jurídicas alegadas en el escrito postulatorio. Asimismo, en relación con la documental acompañada por la co demandada, reconoce el poder general para estar en juicios y desconoce el Acta de designación de autoridades y Estatuto como así también la constancia de Afip. Plantea su oposición a la “prueba confesional” y solicita -en atención de que a tenor de la contestación de la co-demandada ha efectuado un desconocimiento genérico de la documental presentada- que se tenga por reconocida la documental acompañada en el escrito postulatorio a tenor de lo dispuesto en el art. 356 inc. 1 del CPCC (Ley P4142).

7.- Fijación de la audiencia preliminar: En fecha 29/05/2024 se tuvo por contestado el traslado y se fijó la audiencia preliminar. Asimismo, en igual fecha la co demandada Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados contestó la intimación cursada el 24/05/2024.

8.- Celebración de la audiencia preliminar: Ante la existencia de hechos controvertidos, en fecha 13/08/2024 se celebró la audiencia correspondiente al art. 361 del CPCC (Ley P4142), de lo cual da cuenta el acta de fecha y ante la imposibilidad de avenimiento, se fija el objeto de la prueba.

9.- Clausura del período probatorio: En fecha 28/04/2026 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 06/05/2026 la actora presenta sus alegatos, haciendo lo propio la demandada en igual fecha la demandada Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados, sin que hiciera lo propio la co demandada Burgwagen SA -Burg SA-.

En fecha 19/06/2026 se llama a autos para sentencia, providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

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

contrato de adhesión suscripto por Natalia Andrea Cortez con Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados cuyos datos consisten en solicitud de adhesión correspondiente al Grupo 4978, Orden 133, destinado a la adquisición de un vehículo Volkswagen Take Up 1.0, modelo 2018, dominio AD-147-AQ, y en su caso la procedencia de las pretensiones esgrimidas y los rubros indemnizatorios pretendidos.

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

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

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

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

III.- En tanto la presente causa es planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor -Ley N° 24.240-, es menester recordar que esta normativa busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación consumeril, a través de un sistema de protección jurídica in favor debilis. Así lo entendió la Corte Suprema de Justicia al sostener que “(...) la finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución nacional.- C.S.J.N., causa C.745.XXXVII., in re “Caja de Seguros S.A. c/Caminos del Atlántico S.A.C.V.”, sent. Del 21- III-2006, Fallos: 329:695, voto del doctor Zaffaroni; causa F.331.XLII; REX,

“Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c DNCI – DISP 1270/03”, sent. del 18-XI-2008, Fallos: 331:2614, disidencia del doctor Maqueda-.

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

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

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

IV.- Entonces, de conformidad a las circunstancias bajo las que el proceso discurriera, corresponde acudir al esquema probatorio y así debo tener en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, Teoría General de la Prueba Judicial, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1.972, Tº 1, pág. 15).

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

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

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

En efecto, la Ley referida, contiene una norma expresa relativa a la carga de la prueba, el art. 40, último párrafo: "Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena"; en referencia al prestador del servicio. También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores: "(...) aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión

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

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

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

A ello se debe agregar, aunque parezca redundante, que tampoco existe la obligación de fundar la razón por la cual descarta o no alude de manera específica a otros medios probatorios. No cabe entonces sino concluir que la primera regla interpretativa al hacer mérito de la valoración probatoria efectuada por el magistrado -sin eludir la posibilidad del error- es que la prueba soslayada no conducía, a su entender, a la averiguación de la verdad objetiva del caso.

Y con relación a la verdad objetiva, debo aclarar que en función de las reglas de interpretación de la prueba basadas en la sana crítica hay una ligazón inescindible entre verdad objetiva y convicción judicial, de modo tal que ambas confluyen para la solución de todo caso traído al examen de los jueces.

V.- Efectuadas las anteriores precisiones, para el análisis y resolución del caso traído a examen recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y la valoraré conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 356 del CPCC y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 3 del CCyC y art. 200 de la Constitución Provincial.

Corresponde determinar los hechos controvertidos por las partes de aquellos que no lo están, surgiendo que hay acuerdo en que se celebró un contrato de adhesión de plan de ahorro correspondiente al Grupo 4978, Orden 133-, destinado a la adquisición de un vehículo Volkswagen Take Up 1.0, modelo 2018, dominio AD-147-AQ, pagadero en 84 cuotas, conforme la documentación acompañada en autos.

No obstante dicho acuerdo, subsiste la controversia respecto de las restantes pretensiones de la actora, consistentes en que se declare el incumplimiento del contrato de ahorro previo por parte de la administradora; se decrete la nulidad parcial del contrato, con supresión de las cláusulas abusivas que permiten a la administradora, ante el incumplimiento del adherente adjudicado, declarar la caducidad de los plazos y tornar exigible el saldo pendiente de pago; se condene a las demandadas al resarcimiento del daño directo derivado de las sumas que hubieran sido indebidamente percibidas, como así también el reintegro de las cobradas en concepto de honorarios por la administración del plan; se indemnice el daño no patrimonial derivado de la afectación de la tranquilidad y estabilidad emocional de la parte actora; y se imponga el daño punitivo por la sistemática vulneración de los derechos del consumidor, todo ello con más los intereses moratorios y punitivos.

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

V.1.- Documental:

V.1.1.- Documentación acompañada por la actora -agregada a Puma, en fecha 11/03/2023 (mov. I0001)-: 1) Poder especial; DNI de la Sra. Cortez; el Título Automotor del dominio AD-147-AQ; planilla de verificación para la entrega del automóvil; factura Tipo “B” N° 0102-00005516 y 0107-00007399 expedida por Burgwagen; formulario tipo planilla; cuotas del plan de Autoahorro en 8 fs., recibos de sueldo en 4 fs.

V.1.2.- Documentación acompañada por la demandada Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados -agregada Puma en fecha 17/03/2024 (mov. E0007)-: Poder especial; información general de la Sra. Natalia Andrea Cortez, Grupo 4978 y Orden 133, Solicitud de adhesión al plan; tres notas periodísticas publicadas por el Diario La Nación en su sitio de internet los días 14 de enero de 2016, 2 de mayo y 31 de mayo de 2019; nota periodística publicada por El Cronista en su sitio de internet el día 4 de junio de 2019 ; nota periodística publicada en I-Profesional en su sitio de internet el 25/02/2021; la Solicitud de Adhesión N° 745.152 y sus anexos correspondiente al plan

de ahorro Grupo 4978 y Orden 133; presentación de listas a la IGJ de los períodos comprendidos entre el año 2018 al 2023.

V.1.3.- Documentación acompañada por la co demandada Burg SA (nombre de fantasía Burgwagen) -agregada Puma en fecha 20/05/2024 (mov. E0009)-: copia del poder general y comprobante Bono Ley.

V.1.4.- Documental en poder de la demandada Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados -agregada Puma en fecha 04/09/2024 (mov. E0028)-: Se da cumplimiento con el mandato y se acompaña Anexo I- “INFORME ESTADO DE PLAN”; Póliza de seguro del vehículo; listas de precios de los vehículos informados a la IGJ certificados y legalizados desde Anexo I “Lista de precio Certificadas años 2018 a 2023”.

V.2.- Informativa:

Banco Central de la República Argentina (BCRA) -agregado a Puma en fecha 08/04/2026 (mov. I0044)-: Se acompaña, en planillas anexas, la evolución del valor del dólar desde el día 01/11/2017 al 31/03/2026.

Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) -agregado a Puma en fecha 27/06/2025 (mov. I0040)-: Se acompaña respuesta que no es la requerida, sino sobre otros autos.

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social -agregado en fecha 04/06/2025 (mov. E0050)-: Se informa que es posible acceder a la información requerida a través del dominio www.trabajo.gob.ar

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) -agregado a Puma en fecha 29/11/2024 (mov. I0023)-: Se acompaña -en archivo adjunto- el índice de variación del salario (cuadro 2) respecto de los períodos comprendidos entre el mes de ener 2018 al mes de septiembre de 2024.

Cámara de Comercio Automotor (CCA) -agregado a Puma en fecha 27/06/2025 (mov. I0040)-: Se solicita, a fin de brindar respuesta al requerimiento-, que se informe el modelo y año del vehículo.

Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro - Departamento de Defensa del Consumidor -agregado a Puma en fecha 22/11/2024 (mov. I0020)-: Se hace saber que si existen denuncias contra Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados y en trámite -al momento del informe- había 110 reclamos formulados contra la firma por diversas causas. Aclara que no son todos similares a la presente (baja de plan, falta de entrega, defectos, incremento de cuotas. Agrega que por aumento de las

cuotas se encuentran en instancia conciliatoria (ya conciliados o en trámite conciliatorio). Indica que en su gran mayoría los hechos que dieron motivo a las denuncias fueron por un cobro acumulado generado por la medida cautelar colectiva que suspendió los aumentos del valor de las cuotas previo a la pandemia. Finalmente, señala que no se llegó a determinar sanciones sobre este punto en atención a que las partes conciliaron todas mediante un plan de financiación de ese saldo acumulado y ajustado.

Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA) -agregado a Puma en fecha 05/12/2024 (mov. I0025)-: Se acompañan las guías de precios que contemplan los valores de todos los vehículos, marcas y modelos desde enero de 2018 hasta el 2021. Aclaran que los valores son únicos con independencia si se comercializan mediante plan de ahorro o la venta convencional -contado- y la moneda en la que se encuentran valorados puede corresponder a pesos o dólares en caso de corresponder.

Ministerio de Salud -agregado a Puma en fecha 14/04/2026 (mov. E0060) y en fecha 15/04/2026 (mov. E0061)-: Se hace saber que el vínculo contractual con la Sra. Cortez comenzó en el año 2020 (Leg. 666306/0) y se adjuntan los recibos de haberes desde el año 2020 al año 2023.

Sanatorio Austral -agregado a Puma en fecha 22/11/24 (mov. I0020)-: Se informa que la Sra. Cortez no pertenece más a la empresa desde el mes de abril de 2020. Asimismo, se adjunta la planilla con la remuneración mensual que percibió desde el mes de enero 2018 hasta su renuncia.

Inspección General de Justicia -agregado a Puma en fecha (mov. I0032)-: Se acompaña el modelo de contrato tipo con sus anexos correspondientes a Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados.

Volkswagen Argentina SA -agregado a Puma en fecha 12/12/2024 (mov. E0040)-: Se pone en conocimiento del suscripto que Volkswagen Argentina emite el listado de precios de venta sugerido al público de manera mensual y los precios informados son precios sugeridos, por lo que los concesionarios venden los vehículos Volkswagen, fijando libremente el precio de venta a los clientes. Agrega que el precio de venta sugerido al público en esa lista es el mismo que corresponde al valor móvil en el marco de los planes de ahorro administrados y comercializados por Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados. Asimismo, adjunta las listas de precios sugeridos al público de los vehículos marca Volkswagen, correspondientes a los años 2018 al 2021.

Se aclara que dichas listas son utilizadas por Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados a los fines de la determinación del valor móvil. Asimismo, a los fines de su interpretación, se hace saber deberá observarse la columna denominada “PREC. NETO”.

V.3.- Informe pericial contable -agregado a PUMA presentado en fecha 26/12/2024 (Mov. E0041) y su ampliación de fecha 04/11/2024 (Mov. E0043)-: El informe fue elaborado por el perito contador Jorge Daniel Wainstein. Detalla las operaciones técnicas y la documentación analizada para su elaboración y adjunta, además, dos Anexos (I y II). Asimismo, responde los puntos de pericia formulados por las partes.

V.3.1.-Puntos de pericia formulados por la parte actora:

En relación con el Punto a), consistente en que informe, conforme al libro de accionistas, quiénes son los titulares de las acciones de la sociedad administradora del plan de ahorro demandada e indique el porcentaje de participación de cada uno, el perito indicó que se abstenía de expedirse. Aclaró que la documentación necesaria para responder este punto no obra en autos ni le fue remitida por otro medio.

Respecto del Punto b), referido al valor de lista al que se comercializaba el vehículo adquirido por la actora y su evolución desde la suscripción del contrato hasta la actualidad, el experto adjunta el detalle en el Anexo I, el que elaboró sobre la base de las listas de precios correspondientes al modelo TAK5P, comprendidas entre enero de 2018 y julio de 2023, que se encuentran incorporadas al expediente. En lo que respecta al valor del vehículo, en el Anexo II es posible constatar que, al momento de abonar la actora la cuota 2 -abonada en fecha 05/04/2018- el valor del vehículo era de \$251.502,00 y al abonar la cuota 61 -abonada en fecha 04/03/2023- el valor del vehículo era de \$4.564.200,00.

En lo que respecta a los puntos c), d), e) y f), por los que se le requiere: en relación al Punto c), en que se le solicita al experto que indique, conforme a los asientos contables, el valor de venta del vehículo cuando era adquirido al contado o por un medio distinto al plan de ahorro; respecto del d) por el que se le requiere que indique el valor del vehículo cuando era adquirido mediante un plan de ahorro; respecto del Punto e) por el que se peticiona que informe si alguna de las demandadas otorgaba bonificaciones sobre el precio de lista en operaciones de contado u otros medios de pago distintos del plan de ahorro y, en su caso, que determine el valor de venta registrado en los libros de ambas codemandadas para efectuar el correspondiente análisis comparativo; y finalmente en el relación al Punto f) por el que se indica al perito que, en caso de haber respondido de

modo afirmativo, precise en qué consistían dichas bonificaciones, el experto efectuó una respuesta global. Contesta el experto que, en relación a los puntos señalados, no puede responderlos toda vez que no contó con los asientos contables correspondientes a las ventas ni con los registros del valor de comercialización obrantes en los libros de las codemandadas. En consecuencia, se vio impedido de efectuar el análisis comparativo solicitado.

Asimismo, en relación al Punto g) se requirió al perito que indique, conforme a los registros de la administradora, la evolución del valor de la cuota abonada por la actora desde la suscripción del plan hasta la fecha de la pericia y respecto del punto h) se solicitó al experto que indique cómo se modificó el precio del vehículo utilizado como base para el cálculo de la cuota, el experto acompañó la evolución del valor de las cuotas y del precio del vehículo de manera detallada en los Anexos I y II.

En relación con el Punto i) respecto del cual se requirió al perito que informe si la demandada consideró como base de cálculo las bonificaciones mencionadas en los puntos e) y f). se observan no respondidos.

En lo que respecta al Punto j) por el que se solicita al perito que indique la cantidad de cuotas abonadas por la actora al momento de promover la demanda y las que restaban cancelar, el perito señaló que la Sra. Cortez es la titular del plan N° 4978-133 y registraba 63 cuotas abonadas.

En lo que respecta al Punto k), el que se le indicó que determine el total de las sumas abonadas por la actora, el perito señaló que de acuerdo con el historial de pagos, la Sra. Cortez abonó la suma total de \$1.431.724,24.

En lo concerniente al Punto l), por el que se requiere al perito que informe el saldo pendiente correspondiente al vehículo, discriminando los distintos conceptos que lo integran, así como los importes abonados mensualmente por la actora desde la suscripción del plan, el experto ha respondido que del estado del plan surge un saldo pendiente de \$6.021.065,76. Aclara que ese saldo se encuentra integrado por los siguientes conceptos: fondo de adquisición \$5.291.192,94; tasa de administración: \$529.158,62; diferencia de cuota: \$488,93 e impuestos/Otros conceptos: \$200.744,20.

Con relación al Punto m), por el que se solicita al perito que determine el total percibido por la administradora en concepto de honorarios abonados por la actora, el experto señala que del historial de pagos no surge la percepción de suma alguna en concepto de honorarios por parte de la administradora.

V.3.2.- Puntos de pericia propuestos por la parte co demandada, Volkswagen SA

de Ahorro Para Fines Determinados:

Con relación al Punto 1) por el que se solicita al perito que indique si los libros son llevados en legal forma, el perito respondió que los libros observados cumplen con las disposiciones legales extrínsecas vigentes, y detalla de forma pormenorizada esos requerimientos -fs. 6 a 10 del informe reseñado-.

En lo que respecta al Punto 2) se solicitó al perito que explique el funcionamiento del sistema de planes de ahorro, en particular con relación a su integración y el cálculo de cuotas. En este punto en particular el perito respondió que un plan de ahorro constituye un sistema de financiación destinado a la adquisición de vehículos 0 km, basado en el ahorro previo efectuado por los adherentes mediante el pago de cuotas mensuales. Los suscriptores se agrupan en conjuntos administrados por una sociedad administradora, que recauda los aportes y los destina a la adquisición de las unidades, adjudicándolas conforme a las modalidades previstas en el contrato, tales como sorteo, licitación o entrega programada. Agrega que las cuotas se determinan sobre la base del valor móvil del vehículo tipo, calculado a partir del precio de lista fijado mensualmente por la terminal automotriz. Ese valor se divide por la cantidad total de cuotas del plan, sin aplicación de intereses financieros. Asimismo, expresa que el sistema prevé la posibilidad de cancelar cuotas en forma anticipada, total o parcialmente, sin aplicación de multas ni cargos adicionales. Aclara que la integración de los grupos responde a un criterio preestablecido: el número de adherentes equivale al doble de la cantidad de cuotas del plan. Así, un plan de 60 cuotas se integra con 120 suscriptores, mientras que un plan de 84 cuotas comprende 168 integrantes, modalidad que constituye la más habitual en la actualidad. Agrega que los fondos aportados mensualmente por los adherentes permiten la adquisición de las unidades, que son adjudicadas al mes siguiente, mediante sorteo y licitación, conforme al mecanismo previsto contractualmente.

Indica que el funcionamiento del sistema se encuentra regulado por la Resolución General IGJ N.º 8/2015, que regula la actividad de las sociedades administradoras de planes de ahorro. Asimismo, sus características y condiciones se encuentran previstas en las cláusulas generales de la solicitud de adhesión suscripta por la Sra. Cortez.

Con relación al Punto 3), se solicita al perito que informe -respecto del plan de la Sra. Cortez, Grupo y N° de Orden 4978-133: i) la cantidad de cuotas comprometidas, ii) la modalidad de pago de la alícuota, indicando la existencia diferimientos y el mecanismo de su recupero, en su caso y iii) los conceptos que integran el importe de la cuota. En

relación a este punto, el perito señaló que "La cantidad de cuotas comprometidas es de 84, lo cual también surge del contrato y de la explicación proporcionada en el punto anterior. La modalidad de pago corresponde a un plan 100% financiado, bonificado en 24 cuotas, con un recupero a partir de la cuota 25 hasta la 54, en un porcentaje del 28,73%. Esta modalidad de pago se ajusta al sistema de "recupero y diferimiento", que será detallado en los puntos subsiguientes. En cuanto a los conceptos que integran la cuota, estos pueden consultarse en el contrato (en las condiciones generales de contratación) o en el detalle del histórico de pagos. No obstante, se informan a continuación los conceptos que conforman la cuota: • Alícuota pura • Cargos administrativos • Seguro de vida • Seguro del bien • Intereses por mora • Débitos/Créditos varios".

Con respecto al Punto 4), por el que se solicitó al experto que indique fecha en la que la actora retiró las unidades y modelos, respondió que retiró un vehículo modelo Take Up 5P en el mes de noviembre de 2018.

En relación con el Punto 5) en que se le solicitó al perito que indique -al momento de la pericia- el estado del Grupo 4978-433, refirió que al momento de la pericia corresponde a un plan tipo 100% financiado, con 63 cuotas pagas de manera regular, sobre un total de 84 cuotas previstas. Acompaña detalle de saldo acumulado -fs. 12 del informe reseñado-, y también detalla el saldo deudor de las cuotas vencidas al mes de diciembre de 2024 -ídem fs. 12-.

Con relación al Punto 6) se solicitó al perito que indique a partir de qué fecha/cuota comenzó a abonar el adherente el seguro del bien, en este punto, el perito indicó que comenzó a abonarlo a partir de la cuota N° 9 en noviembre de 2018.

En relación con el Punto 7), por el que se le solicitó al perito que indique a partir de qué fecha/cuota comenzó a abonar el adherente el recupero de los diferimientos, el experto señaló "En relación con el sistema de diferimiento y recupero de alícuota, se establece que, para el modelo Take Up 5 puertas, el plan es 100% financiado y contempla una bonificación en las primeras cuotas. Específicamente, entre las cuotas 1 a 13, se difiere un 49% del monto de la cuota. En las cuotas 14 a 16, el diferimiento es del 35%, y entre las cuotas 17 a 24, se difiere un 15%. El monto bonificado durante estos períodos será recuperado entre las cuotas 25 a 54, en un porcentaje de 28,73%". Asimismo, acompañó una captura del Anexo de diferimiento -ver fs. 13 del informe reseñado-. Refiere que, según se advierte de la solicitud de adhesión y los anexos, la actora comenzó a abonar el recupero de los diferimientos a partir de la cuota N° 25, correspondiente al 05/03/2020.

En relación a los Puntos 8), por el que se le solicita al perito que indique la fecha en que el adherente abonó la primer y segunda cuota; el Punto 9) en el que se le indicó que detalle fecha de vencimiento de cada cuota y fecha de pago efectuada por el adherente; el Punto 10) en el que se le requirió que indique pagos efectuados por el adherente e imputación efectuada de cada pago, el perito respondió que en el Anexo I, se detalla la fecha que el adherente abono la primer y segunda cuota, el detalle de los pagos y las fechas de vencimiento y los pagos efectuados por la parte actora. Con respecto al Punto 11), por el que se le solicitó que indique si existió una mora superior al 60% en el plan de la parte actora, el perito respondió que "en el histórico de pagos, no se observa que haya existido una mora superior al 60% en el plan de la parte actora".

V.3.3.- Punto pericial agregado de oficio: en lo que respecta a este punto, se requirió que el experto informe, con respaldo documental que deberán acompañar las codemandadas, si se han efectuado bonificaciones conforme el artículo 32.2 de la Resolución de la Inspección General de Justicia (IGJ) N° 8/2015. Así, el perito respondió que "Este perito se abstiene de dictaminar en estos puntos periciales debido a que toda la documentación necesaria para responder lo solicitado, no se encuentra disponible en autos ni la misma fue remitida a este profesional por otro medio".

V.3.4.- Impugnación del informe por parte de Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados -en fecha 10/02/2025 (mov. E0042) y contestaciones del Perito Contador -en fecha 13/02/2025 (mov. E0043)-: Respecto de los puntos de pericia de la actora identificados como punto a), indica que, en atención a lo manifestado por el perito y con la finalidad de colaborar con su labor, se acompaña un Documento Anexo titulado "Registro de accionistas".

Respecto a este Punto, el perito contesta "En virtud de lo resuelto en el acta del directorio N° 764 de VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A., se informa que los accionistas de la referida empresa son dos entidades extranjeras: Volkswagen AG, con domicilio en la calle Maipú N° 267, Piso 11, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que posee 4.266.003.118 acciones, y Volkswagen Finance Luxemburg S.A., con domicilio en la calle De Las Industrias 3101, en la ciudad de General Pacheco, Provincia de Buenos Aires, que posee una acción".

En el punto 2.2., con relación al Punto c), impugna la respuesta del perito por la que indicó que "no contó con los asientos contables correspondientes a las registraciones de venta, ni el valor de venta registrado en los libros contables de las dos co demandadas" a los efectos de aclarar que la falta de información no puede ser imputable a la

Administradora del Plan. Agrega que “Esto se debe a que se está consultando por el precio de venta al contado de vehículos (operación que NO realiza mi mandante, sino las Concesionarias conforme el propio stock de vehículos que tengan disponibles) o bien los precios de ventas fijados por la Fábrica Terminal (Volkswagen Argentina S.A.) Es decir, Volkswagen Ahorro S.A. no remitió información alguna porque no cuenta con documentos de propia emisión para remitir que verse sobre los temas consultados”. Adiciona que Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados, administra los fondos de los adherentes que constituyen grupos de inversores. Afirma que el Concesionario adquiere los vehículos a la fábrica (0Km) y de este modo realiza las ventas -venta tradicional o mediante sistema de ahorro previo-. En ese contexto, refiere que quien puede brindar información respecto del precio de venta sugerido al público es el Concesionario o la fábrica terminal. En consecuencia, peticiona que se las intime a fin de que brinden la información al perito para fundar su respuesta.

En el punto 2.3, con relación al Punto o) y p), impugna la respuesta del perito. Indica con respecto al o) que, en la tabla efectuada por el perito contador, se compara la evolución de la cuota mensual del plan de ahorros con parámetros y/o criterios distintos a los acordados contractualmente entre las partes y que nada tienen que ver con la materia regulada. En consecuencia, no consiente los valores informados en la tabla en atención a que recalcula el monto de las cuotas tomando criterios actualizados que no guardan relación alguna con el objeto de contratos de ahorro: bienes suntuosos que son de valor significativo. Sostiene que si bien la respuesta aportada por el Perito es consistente con lo consultado, la administradora del plan “no consiente las comparaciones informadas ni acepta que dichos montos sean tomados como referencia para posibles re-cálculo de cuotas ya que refieren a criterios que se apartan de lo acordado en el Contrato de Adhesión y Anexos suscriptos por las partes y que nada tienen que ver con la materia regulada”.

Con relación al Punto 2.4, referido al Punto m) manifiesta su impugnación indicando que en el documento “Histórico de Pagos” no figura el concepto en carácter de honorarios, lo cual no es así ya que sí figura. En consecuencia, el perito puede informar este rubro.

Con relación a los puntos mencionados, el experto realiza una respuesta global a los Puntos 2.1), 2.2), 2.3) Y 2.4). Así, responde que “Este perito se ha limitado a proporcionar las respuestas a los puntos solicitados en el informe pericial contable. Las impugnaciones formuladas se refieren a cuestiones relacionadas con la causa o

procedencia de dichos puntos, por lo que el perito ratifica lo expuesto en su dictamen, sosteniendo que los datos proporcionados se encuentran debidamente fundados. En consecuencia, la desestimación solicitada por la parte demandada debe ser evaluada por V.S. conforme a los antecedentes del caso. Es necesario aclarar que corresponde a este perito limitarse a los aspectos técnicos solicitados, y no pronunciarse sobre la posible improcedencia de los mismos, ya que dichas cuestiones son parte de los puntos controvertidos vinculados directamente con el objeto del litigio, los cuales deberán ser resueltos en su oportunidad por S.S. Por lo tanto, este perito se atiene exclusivamente a la respuesta de los puntos requeridos en el cuestionario correspondiente”.

V.3.5.-Resolución de la impugnación:

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

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

Observo entonces que, valoradas las impugnaciones efectuadas a la luz de respuestas del perito, no se observa actuación profesional que invalide de algún modo el dictamen.

De este modo, al estar debidamente planteadas las impugnaciones como introducidas sus respuestas, es que la cuestión quedará en caso de corresponder a la valoración que se utilizará para resolver la cuestión de fondo.

He de destacar aquí que la actividad desplegada por el perito contador resulta ser un

medio conducente relacionado con cuestiones controvertidas entre las partes respecto a la existencia de reclamos por parte de la actora. Por ello la tarea que se le encomendó al experto cobra relevancia fundamental para resolver el conflicto de autos. Es así que, toda vez que se trata de un profesional calificado para emitir su dictamen sin que pueda sospecharse de su independencia e imparcialidad, entiendo conducente otorgar a su opinión experta valor probatorio conforme art. 356 y 424 del CPCC.

V.4.- Medida cautelar en autos “Cortez, Natalia Andrea c/Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados s/Medida Cautelar (c)” Expte. SEON N-1VI-112-C2021. Expte. PUMA N° VI-29778-C-0000: En fecha 23/09/2021, mediante Sentencia Interlocutoria N° 152, se hizo lugar a la medida cautelar solicitada. Así, se resolvió bajo responsabilidad de la peticionante, que a partir de la notificación de la presente y hasta el dictado de la sentencia definitiva, la administradora del plan procediera a “reestructurar el valor de saldo de precio en base a las cuotas que generará la administradora del plan y que deberá abonar la Sra. Natalia Andrea Cortez, sin sobrepasar como límite o tope para eventuales incrementos y/o modificaciones, respecto del monto liquidado en el período inmediato anterior, el porcentaje equivalente a la variación porcentual mensual que para cada período arroje el promedio entre los siguientes índices oficiales, según informes técnicos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (I.N.D.E.C.) (<https://www.indec.gob.ar>): Índice de Precios al Consumo (Variación % mensual del nivel general IPC total nacional) e Índice de Salarios (variación % del IS Total del Sector Registrado). Índice compuesto o promedio que, a los fines aquí dispuestos, puede expresarse mediante la siguiente fórmula: $(IPC + IS) / 2$ ”. Asimismo, se ordenó a la demandada que se abstuviera de iniciar el proceso de cobro ejecutivo o de ejecución prendaria hasta tanto se resuelva el litigio a iniciarse.

En fecha en 17/11/2021 la demandada Volkswagen SA de Ahorros Para Fines Determinados, formulada la apelación en relación con la medida cautelar decretada. Así, en fecha 20/02/2024 funda el recurso de apelación y destaca que la actora abonó la cuota N° 63 en el mes de junio de 2023. Asimismo, hace saber que al 11/03/2024 presenta un saldo deudor de \$4.985.617,81 que no se corresponde con algún período impago -aclara que el plan de la actora no presenta cuotas en mora- sino que representa las sumas diferidas por aplicación de medidas cautelares.

Pone de resalto que la Sra. Cortez fue alcanzada por los efectos de la medida cautelar dictada en fecha 17/04/2019 en el expediente caratulado "Díaz Federico Gustavo y otro s/ Amparo Colectivo(c)" Receptoría Q-IVI-6-2019 de trámite por ante el Juzgado Civil

N° 3 de la localidad de Viedma. En relación con esto, pone de resalto que en esa medida se dispuso el diferimiento de cierto porcentaje, pero no una “quita” definitiva. Asevera, entonces, que hasta tanto se dicte una sentencia definitiva, la administradora está en todo su derecho de pretender cobrar todas las sumas diferidas en concepto de ambas cautelares. Asimismo, recuerda que esa suma se actualiza conforme los nuevos valores mensuales de cada mes hasta su efectivo pago.

Plantea sus agravios en torno a la ausencia del cumplimiento de los requisitos procesales para el dictado de la medida -el peligro en la demora-; la ausencia de contra cautela e indica que no tiene conocimiento de que la actora haya iniciado el beneficio de litigar sin gastos; plantea las consecuencias disvaliosas de la medida y el límite al ejercicio jurisdiccional.

En fecha 23/12/2024 se dicta la Sentencia Interlocutoria por la cual -analizados los agravios expuestos por la demandada- se resolvió rechazar el recurso de apelación interpuesto por la Administradora del Plan en fecha 17/11/2021 y confirmar la Sentencia Interlocutoria N° 152 de fecha 23/09/2021, sin costas.

VI.- Reseñada la prueba producida tengo presente que ha quedado acreditado que, conforme surge de la documental obrante en autos e incorporada por las partes, que Natalia Andrea Cortez adhirió -via internet- un plan de ahorro con solicitud N° 745.152, Grupo 4978 Orden 133 para la adquisición de un vehículo de la marca Volkswagen modelo Take Up 1.0, año 2018, dominio AD-147-AQ, 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 que el vehículo le fue adjudicado mediante licitación y entregado con posterioridad, previo pago de la suma de \$51.901, conforme factura tipo B N.º 0102-00005516, emitida por Burgwagen el 09/11/2018. Asimismo, se emitió la factura N° 0107-000007399, de fecha 05/10/2018, en la que se consignó como valor del vehículo la suma de \$425.800 -facturas incorporadas conforme acta de fecha 13/08/2024-.

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 suscrito entre la Administradora del Plan de ahorro -retirado del Concesionario Burgwagen- Natalia Andrea Cortez.

VII.- El desarrollo contractual: Sin perjuicio de los efectos irrogados en la ejecución contractual del contrato que nos ocupa en virtud de lo oportunamente decidido en la cautelar dictada en los autos “Cortez, Natalia Andrea c/Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados s/Medida Cautelar (c)” Expte. SEON N-1VI-112-C2021, la actora canceló sus obligaciones -cuotas- a tenor de la liquidación allí dispuesta. Vale decir, la actora canceló hasta la cuota N° 63 en el mes de mayo de 2023 de conformidad a la emisión de las cuotas a partir del mes de diciembre de 2021, con arreglo a la cautelar citada.

Ha quedado acreditado también y de acuerdo con el informe pericial contable ya citado que la demandada reclama a la actora un saldo pendiente de \$6.021.065,76 -conforme el punto I) propuesto por la actora-. Allí el perito aclara que ese saldo se encuentra integrado por los siguientes conceptos: fondo de adquisición \$5.291.192,94; tasa de administración: \$529.158,62; diferencia de cuota: \$488,93 e impuestos/Otros conceptos: \$200.744,20.

Ese es el punto controvertido que causa el presente litigio, pues para la demandada ese monto se origina en la reducción de cuota originada en los autos “Cortez, Natalia Andrea c/Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados s/Medida Cautelar (c)” Expte. SEON N-1VI-112-C2021 y la emitida en autos “Díaz” mientras que para la actora el incremento de la inflación ha repercutido en el valor móvil y, consecuentemente, en los montos que debía abonar sin que se haya explicado por parte de la demanda ese aumento que ha repercutido en el valor móvil.

Por otra parte, y en relación con lo expuesto en párrafo precedente no puedo soslayar - en efecto- que la Sra. Cortez fue alcanzada por los efectos de la medida cautelar dictada en fecha 17/04/2019 en el expediente caratulado "Díaz Federico Gustavo y otro s/ Amparo Colectivo(c)" Receptoría Q-IVI-6-2019 de trámite por ante el Juzgado Civil N° 3 de la localidad de Viedma – Hoy Unidad Jurisdiccional N° 3 correspondiente a los presentes obrados-. A tenor de esa medida se entonces dispuso el diferimiento de un porcentaje mensual de la cuota de los ahorristas, haciendo la salvedad de que nunca se dispuso una “quita” definitiva en esos actuados.

Determinado el núcleo de controversia, observo que efectivamente durante la tramitación del amparo colectivo “Díaz” se emitió una medida cautelar que retrotraía el

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

A su turno, la medida dispuesta en la medida cautelar solicitada por la actora en autos ya referenciados “Cortez, Natalia Andrea c/Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados s/Medida Cautelar (c)” Expte. SEON N-1VI-112-C2021. Expte. PUMA N° VI-29778-C-0000 también tuvo repercusión en los montos de las cuotas que debía abonar, más aún cuando en el contexto inflacionario ocurrido a partir del mes de abril de 2018, el incremento del valor móvil se vio reflejado -en consecuencia- en el porcentaje del ingreso destinado a abonar el vehículo de la actora.

Asimismo, surge del informe elaborado por el Cr. Jorge Daniel Wainsten en su carácter de perito contable, la existencia de un incremento del valor de las cuotas y la evolución de los ingresos económicos reales de la actora.

En ese sentido, del análisis de la pericia y la comparación con el salario de la Sra. Cortez se observa que, al suscribir el plan en febrero de 2018, la cuota inicial ascendía a la suma \$2.623,996, y los ingresos económicos de la actora ascendían en ese momento un salario de \$26.618. Vale decir, con un incremento esperable en el transcurso del tiempo en lo que refiere a su comparación.

Asimismo, es posible constatar un incremento el mes de julio de 2021, correspondiente a la cuota N° 41. Conforme el Anexo I, el valor de la cuota 41 fue de \$67.989,12, lo que contrastado con los ingresos de ese mes de la actora, dan cuenta de que sus ingresos son menores ya que percibió la suma de \$64.256,60 por lo que la cuota resultó en un porcentaje mayor al 100% de sus ingresos en relación de dependencia -ver recibo de sueldo de julio 2021, agregado a Puma en fecha 14/04/2026-.

Así, es posible constatar tanto en el Anexo I como en el Anexo II las variaciones que sufrió el valor móvil. Cabe señalar que esta desproporción tiene su origen en el incremento del valor del vehículo a lo que adiciono lo dicho por el perito al responder los puntos c, d, e y f de la parte actora “Este perito no ha podido obtener la información necesaria para dar respuesta a lo solicitado, en particular, los asientos contables correspondientes a las registraciones de las ventas, ni el valor de venta registrado en los libros contables de ambas codemandadas, lo que impide realizar un análisis comparativo adecuado”.

Por último, no soslayo que se le solicitó al perito “Que el experto informe con respaldo documental que deberán acompañar las codemandadas, si se han efectuado bonificaciones conforme el artículo 32.2 de la Resolución de la Inspección General de Justicia (IGJ) N° 8/2015”. En función del esto, el perito respondió que “(...) se abstiene de dictaminar en estos puntos periciales debido a que toda la documentación necesaria para responder lo solicitado, no se encuentra disponible en autos ni la misma fue remitida a este profesional por otro medio”.

En consecuencia, no surge acreditado por quien tiene la carga de hacerlo el extremo consistente en eventuales bonificaciones que deban por contrato ser trasladadas al valor móvil.

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

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

En este sentido también se ha expresado que “(...) era la empresa co-demandada quien se encontraba en mejores condiciones técnicas, profesionales o fácticas para acreditar

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

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

Aplicadas esas definiciones al caso, concluyo entonces que conforme a prueba adquirida en el proceso y en especial informe pericial contable producido no ha sido acreditado por quien tiene la carga probatoria en su cabeza – demandada- de que ha cumplido de manera fiel el mandato conferido, como así también no surge que se haya dado cabal cumplimiento con el deber de información a la actora de cómo se ha construido el valor móvil.

VIII.- La responsabilidad contractual:

Reconstruida la relación contractual en base a la coincidencias de las partes y la prueba producida, en especial respecto de la cuestión controvertida relacionada con la falta de información oportuna de acuerdo con los estándares del derecho consumeril, es que corresponde abordar ahora la existencia o no de responsabilidad de la demandada en base al desarrollo de la ejecución del contrato al que adhirió la actora mediante número de solicitud N° W 745.152 con los anexos contractuales y encuadrado bajo el Grupo 4978 y Orden 133 -ver documental agregada a Puma en fecha 17/03/2024-.

En ese marco, no puede soslayarse que las firmas demandadas se encuentran altamente profesionalizadas y organizadas para cumplir sus cometidos en el mercado, de modo tal que frente a eventuales contratantes de sus servicios y adquisición de bienes ha de exigírsele una adecuada y suficiente diligencia en el cumplimiento sustancial de las normas consumeriles y del contrato de adhesión creado por ella misma y comercializados a través de las redes de concesionarios oficiales.

De este modo, y en el marco de la especial tutela que el ordenamiento jurídico brinda a

usuarios y consumidores, habrá de examinarse si la demandada, en especial Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, ha tomado y extremado los recaudos exigibles a su alta profesionalización para dar exacto cumplimiento a aquello a lo que se había comprometido con el consumidor -contrato de adhesión- hoy corporizado en Natalia Andrea Cortez conforme art. 32 de la Resolución 8/15 de la IGJ y las definiciones dispuestas en las condiciones generales, en el marco del cumplimiento del mandato que aquel le otorgó.

Asimismo, debe considerarse que el mandato irrevocable otorgado por la actora a la administradora, previsto en el art. 18 del contrato y regulado por el art. 1319 del Código Civil y Comercial, obliga a esta última a actuar en interés del mandante. En ese contexto, el art. 1324, inc. b), del mismo cuerpo normativo le impone el deber de comunicar inmediatamente toda circunstancia sobreviniente que razonablemente aconseje apartarse de las instrucciones recibidas, requiriendo nuevas directivas o la ratificación de las existentes, además de adoptar las medidas indispensables y urgentes. Tales previsiones deben interpretarse armónicamente con el art. 2, apartado VII, primer párrafo, y con el propio art. 18 del contrato.

Esa conducta debida por la administradora en el ejercicio leal del mandato y gestión de los intereses del actor no se ha cumplido ante una situación económica que, como antes he referido, se evidencia con fuertes aumentos en las cuotas a partir del año 2018. Ello ha implicado una problemática reflejada en la realidad –informe pericial contable y judicialización a través de diversos amparos colectivos en la provincia de Río Negro y en otras jurisdicciones provinciales- no asumida por las demandadas respecto del ahorrista, en base a la esperable y debida gestión de los intereses de la actora, en ejercicio del mandato -irrevocable- que aquel ha otorgado a la administradora.

De este modo, en función de las pruebas producidas, como así también el reconocimiento del vínculo contractual descripto en el Punto precedente y a fin de dar solución al caso en base a las posturas mantenidas por las partes, corresponderá contestar si quien tiene la carga de hacerlo ha demostrado que la provisión de información y el requerimiento de instrucciones - art. 1324 inc. b) del CCyC-, como así también de toda la evolución contractual por parte de Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados en ejercicio del mandato, en tanto administradora del plan de ahorro suscripto por la actora y Burg SA -en su función de concesionario en el que actor retiró su vehículo- ha sido en el caso particular, llevado a cabo en base a los estándares exigidos por la Ley de Defensa del Consumidor.

Es que no se trata de recibir una información final dada por quien liquida las cuotas y fija su valor sin más, sino que se debe demostrar, en el marco de los artículos y normas antes referidas -más aún cuando ello fue puesto en crisis en autos-, que ese valor se encuentra en armonía con ellas, y ha sido construido y determinado conforme a sus variables, las que no resultan renunciables para quienes gestionen el ahorro de los consumidores como mandatario de ellos.

Dicho de otro modo, aún de no estar en dudas de que el precio de lista no lo fija la actora, lo cierto es que la administradora del plan y en la gestión de los intereses de la ahorrista no ha demostrado que el valor del bien tipo y consecuentemente de las cuotas se correspondieran a las exigencias del contrato. En particular, no se informó adecuadamente a la actora que el importe de la cuota —determinado en función del valor móvil— podía experimentar incrementos, entre otras razones, como consecuencia del proceso inflacionario que la propia Administradora del Plan invocó. Frente a esa circunstancia y en virtud del mandato que le había sido conferido —conforme al art. 18 del contrato de adhesión—, la Administradora debió requerir instrucciones a su mandante, extremo que no se acreditó que hubiera ocurrido.

Así, la omisión de requerir instrucciones y de brindar una información adecuada no constituye una irregularidad sin consecuencias jurídicas en la ejecución contractual, sino un incumplimiento que no debe ser soportado por la Sra. Natalia Andrea Cortez, en tanto importa respecto de las demandadas la vulneración del deber de información consagrado en el art. 4 de la Ley 24.240.

Cabe entonces juzgar la conducta incumplidora a tenor de lo previsto por el art. 10 bis de la Ley 24.240 (incorporado por la ley 24.787). Corresponderá ahora preguntarse, cómo se compatibiliza un cumplimiento formal del contrato por falta injustificada de cumplimiento del deber de información por parte de la demandada a la luz del marco protectorio consumeril que tutela, en este caso la Sra. Cortez.

Surge de la prueba producida que el contrato se desarrolló conforme a sus cláusulas, lo que destaco a la luz de lo antes dicho, que ello se reduce exclusivamente a aspectos formales por la carencia apuntada con relación a la falta de información cierta, clara y detallada respecto de la deuda causada por los efectos de la medida cautelar emitida en autos “Cortez”, como así también como consecuencia de los autos “Díaz”. Más aún si se toma en consideración que la actora canceló las cuotas.

De este modo, habiéndose verificado el incumplimiento contractual por falta de información cierta, clara y detallada que logre sustentar la construcción explicada y

razonada del valor móvil y consecuentemente de la deuda que se exige a la actora, se concluye que conforme a la particular forma en que se ejecutó el contrato de adhesión, la demandada incumplió respecto de la Sra. Natalia Andrea Cortez, informar de manera razonada esos extremos.

Es que al no haberse cumplido con una obligación legal consistente en informar en el marco de la vinculación contractual identificada como Grupo 4978 y Orden 133 bajo el estándar del artículo 4 de la LDC deviene ello en la declaración de responsabilidad de la firma demandada Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados ante la actora conforme art. 40 de la LDC, como así también de la concesionaria que integra la cadena de comercialización.

Cabe entonces juzgar la conducta incumplidora a tenor de lo previsto por el art. 10 bis y 40 de la Ley 24.240 (incorporado por la ley 24.787) por lo que corresponderá ahora preguntarse, cómo se compatibiliza un cumplimiento formal del contrato que no se sustenta sólidamente en su pilar fundamental - valor básico del bien tipo- debidamente demostrado conforme el contrato de adhesión art. 4 y el art. 32 de la Res. 8/15 IGJ- por falta injustificada de cumplimiento del deber de información por parte de las demandadas a la luz del marco protectorio consumeril que tutela, en este caso a la Sra. Cortez.

Ahora bien, no caben dudas de que hay amparo legal para que el valor de los bienes tipos sean fijados unilateralmente por el fabricante y no de manera consensuada con los ahorristas o por criterio judicial. Más ello, claramente no implica que la construcción del precio que se determina como valor móvil no deba ser íntegramente explicada al ahorrista por los integrantes de la cadena de comercialización, más aún cuando la administradora se constituye en el contrato de adhesión por ella creado como su mandataria.

Entonces, habiéndose verificado el incumplimiento contractual por desempeño del mandato reñido con los intereses del ahorrista y falta de información que logre sustentar los valores del bien tipo, se concluye que conforme a la particular forma en que se ejecutó el contrato de adhesión, las demandadas han incumplido lo que propusieron a la Sra. Cortez para que adhiera al plan de ahorro y que consiste en la fijación del valor móvil, no solo conforme al precio de lista sino también respecto de las demás variables complejas establecidas en las Condiciones Generales -Valor Móvil-, art. 4 -Valor móvil y alícuota- y art. 32 de Resolución 8/15 de IGJ, extremos que conforme a la responsabilidad objetiva no le resultan imputables al consumidor de acuerdo con el

marco protectorio de orden público y de génesis constitucional vigente en nuestro ordenamiento jurídico.

De este modo, al no haberse cumplido con una obligación legal consistente en informar adecuadamente el valor móvil -art. 4 LDC-, como así también de informar de manera cabal y adecuada al actor -extremo que también incluye a Burg SA (con nombre de fantasía Burgwagen), como Concesionario integrante de la cadena de comercialización; ni ejercido del mandato de manera leal y correcta respecto de la genuina gestión del interés del ahorrista, corresponde declarar el incumplimiento contractual conforme a primer pretensión de la actora -Punto IV inc. A de demanda- y consecuentemente la responsabilidad de las demandadas con base en el incumplimiento Condiciones Generales -Valor Móvil-, art. 4 -Valor móvil y alícuota- de contrato de adhesión y art. 32 de Resolución 8/15 de IGJ y art. 4 de la LDC, como así también la adecuada gestión del mandato conforme art. 1319 y 1324 inc. b) del CcyC-.

A continuación, trataré las demás pretensiones planteadas por la actora en demanda.

IX.- Pretensiones de la actora y el saldo deudor:

Decretado en punto precedente el incumplimiento contractual de las demandadas corresponde señalar que, no obstante esto, surge un saldo de deuda en cabeza de la actora. El mismo tiene como fundamento la aplicación de la medida cautelar decretada no solo en los autos “Diaz” sino también en los autos “Cortez, Natalia Andrea c/Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados s/Medida Cautelar (c)” Expte. SEON N-1VI-112-C2021. Expte. PUMA N° VI-29778-C-0000.

La actora señaló que la administradora, en función de su carácter de mandataria, debió suspender la ejecución del contrato, notificar a sus mandantes como así también tomar medidas urgentes.

Cierto es que, ante la solicitud de medida cautelar, la demandada liquidó las cuotas conforme lo previsto en la Sentencia Interlocutoria N° 152 ya reseñada. Es decir, que en consecuencia el plan no tiene cuotas pendientes, pero si un saldo deudor que corresponde cancelar.

Observo entonces que en tanto en el aspecto formal – aunque con los incumplimientos ya tratados- el contrato se ha desarrollado conforme a sus cláusulas por lo que no corresponde el reintegro de sumas como lo peticiona la actora.

De este modo y en tanto existe deuda de la actora, conforme se ha constatado en informe pericial contable, lo cierto es que para analizar con certeza la determinación de la deuda realmente exigible hay que tener un parámetro que surja del contrato. O el

valor móvil indicado por la mandataria de los ahorristas - la demandada-. O el que surja de la aplicación de las bonificaciones que haga el fabricante. Lo correcto sería que ambos coincidan.

En este expediente, ese extremo no se ha podido establecer siendo que el suscripto no puede establecer un valor de deuda cuando el propio auxiliar de justicia -perito contador-, no ha podido dar cuenta de la correcta construcción de valor móvil por no contar con datos relacionados con bonificaciones. Debe recordarse respecto de ello que el punto de pericia referido a bonificaciones exigió que el perito informe con “respaldo documental”, el que no fue brindado por quien tenía la carga probatoria en su cabeza.

Habré de compatibilizar entonces que, si la demandada pretende cumplir formalmente con el contrato sin informar a su mandante, ello indefectiblemente tendrá consecuencias en el marco del derecho consumeril que rige el caso.

Ello así, pues la deuda que realmente existe, más no explicada en su exacta dimensión y alcance, no se corresponde realmente a la ejecución leal y correcta del contrato por parte de la administradora.

Así, si la administradora ha optado por no explicar conforme a estándares del derecho consumeril, cómo se ha generado el remanente, observo que el camino a seguir ha de ser similar a lo ya decidido por el suscripto en autos “Carrasco”, “Abdala” y en especial y más reciente en “Davies” y “Coccia”, siendo las consecuencias de ese obrar a su cargo en base al incumplimiento contractual en tanto mandataria de la ahorrista.

De este modo, en base a la formalidad del contrato, la actora deberá abonar lo que pretende la demandada en toda su extensión, pero ello tendrá consecuencias en el modo de hacerlo y en la cuantificación del daño moral y punitivo que deberá abonarle la demandada a la actora por obra de sus propios incumplimientos.

No obstante, ante todos los extremos ya referenciados consistentes en que no se ha podido explicar de manera razonada cómo se llega al monto de deuda con base en la medida cautelar de autos “Díaz” como en los autos “Cortez” -reseñados precedentemente- y falta de certezas respecto del modo correcto de construir el valor móvil es que corresponderá sujetarse a la formalidad del contrato, siendo que la deuda que determine la administradora – como hasta ahora en su aspecto formal lo ha hecho-, pueda ser abonada por la actora en 12 cuotas sucesivas y consecutivas, sin perjuicio de la eventual opción de la actora de abonar en un solo pago o efectuar de manera acordada con la contraparte las compensaciones que correspondan, en base a los rubros que se tratarán a continuación.

X.- Daños reclamados:

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

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

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

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

X.1.- Daño directo y morigeración de intereses: Por este rubro se solicita -en el Punto VI.1- la suma de \$800.000.

El daño directo, conforme art. 40 bis de la LDC es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

En este sentido, la actora solicita que se condene a las demandadas al reintegro de toda aquella suma que haya sido percibida indebidamente por las demandadas resultantes del aumento continuo e ininterrumpido que ha tenido que afrontar en el pago periódico de las cuotas del plan de auto ahorro, con más los intereses moratorios y punitivos a la tasa Mix/Activa/Bna(Jerez)/ Guichaqueo/Fleitas, por aplicación del principio de reciprocidad (analógicamente previsto en el art. 26 LDC) y desde que se realizó el pago

de cada cuota conforme artículos 768, 769 y 1748 del CCyC).

De acuerdo con lo resuelto al tratar el Saldo de deuda en el Punto IX de la presente, no corresponde tampoco el reintegro pretendido.

Respecto del reintegro de sumas cobradas por la administración por parte de la administradora, observo que deberá ser devueltas en su totalidad a la actora. Ello así en tanto ha surgido un patente conflicto de intereses entre la administradora y en el caso, la Sra. Cortez – art. 1325 del CCyC-.

En consecuencia, a esos fines deberá practicarse liquidación en el plazo de 10 (diez) días de quedar firme la presente conforme a las siguientes pautas: se deberá tomar cada monto percibido por ese concepto por la administradora y desde esa fecha liquidar intereses conforme a calculadora oficial hasta la fecha en que se confecciona la planilla.

Con relación a la morigeración de intereses pretendida refiere la actora en punto V.H de demanda que no surge del contrato en cuestión, para el caso de originarse atrasos o saldos deudores cual tasa de interés se aplicaran a los mismos.

Como consecuencia de ello requiere que se fijen conforme lo establecen los Arts. 767 y 761 del CCyC.

En orden a resolver la cuestión observo que en el contrato se encuentra prevista la tasa aplicable en la Cláusula 14, por lo que en tanto el sustento en el cual el pedido se basa no tiene existencia corresponde rechazar el pedido en este aspecto.

X.2.- Daño no patrimonial -daño moral-: Por este rubro el actor solicita la suma de \$ 1.500.000.

Funda su requerimiento en que en el caso de especie existen todos los elementos fácticos que dan cuenta que incumplimientos de las demandadas han generado un daño extrapatrimonial por afectar la tranquilidad y estabilidad emocional del actor, ante el disgusto sufrido al tener que destinar una proporción cada vez más elevada de sus ingresos para hacer frente al pago de las cuotas, que llegaron a valores alarmantes que escapan a toda previsibilidad contractual, y posicionaron a la Sra. Cortez en una situación cada vez más compleja. Agrega que la falta de información ha sido, para el actor, una desconsideración hacia su persona.

En el ámbito contractual “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de

padecimientos espirituales (cfr. CCCRos, Sala I, 05.09.2002, “Capucci c. Galavisión V.C.C. S.A.”, Zeus 91-J-245; v. tb. Bustamante Alsina, Jorge, Teoría General de la Responsabilidad Civil, 1997, p. 205, N° 557; ORGAZ, Alfredo, El daño resarcible, p. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual aparece ‘per se’ daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso, pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Sala 1, Rosario, Santa Fe en: Ac. N° 470 del 28.12.2011, causa “Volpatto c. Cali”; Ac. N° 407 del 11.11.2011, causa “Fernández c. Wulfson”; Ac. N° 391 del 04.11.2011, causa “Testa c. Gorriño”, entre otros- Conf. CACivil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31/05/2017).

Asimismo, conforme ha puesto de manifiesto en la sentencia dictada por CAV en autos “Melivilos Belisle Nélica C/Sindicato De Trabajadores Viales Provincia De Río Negro S/ Ordinario”, Expte. N° 8278/2017 (10/10/2018 voto del Dr. Ariel Alberto Gallinger): “en materia contractual, puede reputarse como definitivamente superado el criterio de que el daño moral contractual solo puede existir en la hipótesis de incumplimiento intencional, (cfr. Llambias, J.J., “Tratado de Derecho Civil - Obligaciones”, Buenos Aires, 1973, T. I, p. 353, N° 270 bis); por el contrario, la referencia del C Civ: 522) “... la índole del hecho generador de la responsabilidad...” no tiene el significado de restringir la indemnización al supuesto de una conducta dolosa del deudor, tal como lo ha explicado la doctrina mayoritaria; de ahí que sea indemnizable cualquiera sea el factor de atribución aplicable (cfr. Mosset Iturraspe, J., “Responsabilidad por daños - El daño moral” - Buenos Aires, 1985, T°. IV, ps. 118/119, N° 45; Belluscio, A. y Zannoni, E., “Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y concordado”, Buenos Aires, 1979, T° 2, p. 730, n° 1; Bueres, A. Y Highton, E., “Código Civil y normas complementarias - Análisis doctrinal y jurisprudencial”, Buenos Aires, 2006, T°. 2-A, p. 229; Pizarro, R., y Vallespinos, C.”), (Rivero Potes, Oscar Alberto y otro vs. Tiesqui,

Ana Cristina y otro s/Ordinario CN Com Sala D; 30/04/2009; RC J 16807/09...” (conf "Ponce Tomas Omar C/ Dietz Fernando Ángel S/ Ordinario. Expte. N° 8090/2016-CAV (voto la Dra María Luján Ignazi), cabe tener presente que "...para que un incumplimiento contractual conlleve un daño de esta índole, es preciso que la afectación íntima trascienda lo que puedan ser alternativas o incertidumbres propias del mundo de los negocios (conf. Cám. Nac. de Apel. en lo Com., Sala D\ "Valentinuzzi Roberto Mac/ Centro Milano SA S/ Sumarísimo\ ", en fecha 18.08.16)".

Asimismo, el capítulo de daño moral en el marco del derecho del consumidor y aplicado al caso está relacionado directamente con la falta de información de calidad que debe ser brindada a la actora conforme correcta construcción del valor de las cuotas lo que se traduce en una situación disvaliosa con consecuencias en la esfera extrapatrimonial.

En ese sentido, se ha dicho que para estos casos y en base al principio de reparación plena que “(...) entendiendo a la reparación plena como reparación integral, se puede anexar el daño moral derivado de la frustración de la confianza depositada por el consumidor, daño que es autónomo y producto de

las expectativas objetivas del consumidor generadas por la empresa y que se ven frustradas, cuando comprueba, que el producto adquirido o el servicio contratado no posee la calidad o característica esperada, como consecuencia de una información engañosa o deficiente”. (Conf. Weingarten, Celia

y Gherzi Carlos A, Tratados de Daños Reparables. Código Civil y Comercial de la Nación. 2da. Edición actualizada y ampliada. Ed. Thomson Reuters- La Ley. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2016. Tomo II, pág. 26).

Teniendo en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad, la prueba producida en autos de la cual tengo en especial cuenta la falta de acabada información brindada al actor a la luz de los estándares exigibles de la LDC, es que a los fines de su determinación y con base en el art. 147 del CPCC de la Ley 5777 he de apartarme del monto propuesto por la actora, el cual fijo prudencialmente por la gravedad del hecho en el marco de ejecución contractual en la suma de \$ 2.000.000.

Asimismo, para la suma determinada precedentemente se adita una tasa pura del 8% anual lo que equivale al 0,66 mensual o 0,022 diario- desde el 1/11/2018 -mes de la cuota 9 en la que conforme a anexo I labrado por el perito contable en su informe pericial existe un aumento notable que debió ser comunicado por la administradora a sus mandantes para requerir instrucciones- hasta la fecha de sentencia, esto es 7 años, 9 meses, y 6 días o 2836 días lo cual totaliza un 62,39 % lo que hace, en consecuencia,

que la suma para la actora asciende a \$ 3.247.800, suma determinada a la fecha de la presente conforme a parámetros del fallo del STJ "Garrido, Paola Cancina c/Provincia de Río Negro s/Ordinario s/Casación" de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89 y a partir de la fecha del presente decisorio y sin solución de continuidad devengará hasta el momento del efectivo pago de interés conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el S.T.J. en lo sucesivo fije.

X.3.- Daño Punitivo: El actor solicitó, en función del incumplimiento de la demandada, 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 consistente en no brindar a la actora información oportuna, cierta, clara y detallada respecto de la composición de las cuotas causada y su construcción en especial respecto de las Condiciones Generales -Valor Móvil-, art. 4 -Valor móvil y alícuota- de contrato de adhesión y art. 32 de Resolución 8/15 de IGJ, como así también falta de requerimiento de instrucciones en desmedro de los intereses 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 Natalia Andrea Cortez-, 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 solicitud de adhesión N° W 745.152 - Grupo 4978 y Orden 133- para la adquisición de un vehículo 0Km marca un vehículo Volkswagen Take Up 1.0.

A los fines de determinarlo, bastará que el actor o la demandada presenten el cupón de pago correspondiente 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.

La suma resultante antes indicada deberá ser abonada luego de cumplido el párrafo precedente y en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza, siendo que desde la fecha de su cuantificación 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.- Conclusión: Por los fundamentos expuestos corresponde hacer lugar a la demanda por daños y perjuicios interpuesta en fecha 11/03/2023 por Natalia Andrea Cortez y condenar de manera solidaria a Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados y Burg SA (nombre de fantasía Burgwagen) conforme los fundamentos dados en los Puntos VI, VII y VIII, a que abone en el plazo de 10 días a la actora la suma de \$ 3.247.800 en concepto de Daño Moral conforme fundamentos dados en el Punto X.2, diferir su cuantificación para el momento de ejecución de sentencia los rubros Daño Directo en lo que refiere a devolución de gastos de administración y Daño Punitivo, todo ello conforme las pautas dadas en el Punto X.1 y X.3 respectivamente, y rechazar el reintegro de sumas peticionadas y morigeración de intereses conforme fundamentos dados en Punto X.1. Todas las sumas aquí cuantificadas y por cuantificar sin perjuicio del plazo para abonarlo, 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 a la demanda por daños y perjuicios interpuesta en fecha 11/03/2023 por Natalia Andrea Cortez y condenar de manera solidaria a Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados y Burg SA (nombre de fantasía Burgwagen) conforme los fundamentos dados en los Puntos VI, VII y VIII, a que abone en el plazo de 10 días a la actora la suma de \$ 3.247.800 en concepto de Daño Moral conforme fundamentos dados en el Punto X.2, diferir su cuantificación para el momento de ejecución de sentencia los rubros Daño Directo en lo que refiere a devolución de gastos de administración y Daño Punitivo, todo ello conforme las pautas dadas en el Punto X.1 y X.3 respectivamente, y rechazar el reintegro de sumas peticionadas y morigeración de intereses conforme fundamentos dados en Punto X.1. Todas las sumas aquí cuantificadas y por cuantificar sin perjuicio del plazo para abonarlo, 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.

III.- 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.

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

Leandro Javier Oyola

Juez