

CAUSA N° CH-57314-C-0000

Choele Choel, 13 de noviembre de 2024.

**AUTOS Y VISTOS:** Para resolver en estos autos caratulados: "**IDONE GUILLERMO CESAR C/ ALRA S.A Y VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**", **EXPTE. N° CH-57314-C-0000**, de los que,

**RESULTA:** Que en fecha 29/12/2021 adjunta documental y se presenta el Señor Guillermo Cesar Idone con el patrocinio letrado de la Doctora Doris Patricia Vásquez, iniciando demanda sumarísima en los términos del Art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor contra las empresas Alra S.A. y Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados, por incumplimiento de contrato solicitando se las condene a pagar una indemnización de \$1.682.178,42 y/o lo que en más o menos surja de la prueba a producida en autos, más los intereses calculados hasta el efectivo pago, con costas a su cargo.

Manifiesta que en el año 2017 se contacta con la concesionaria oficial de Volkswagen, Alra S.A., con el ánimo de adquirir una unidad de la marca, por lo que se le ofrece suscribir un plan de ahorro de la empresa Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados, a fin de adquirir un Auto Cero Kilómetro modelo Suran. Dice que cómo se encontraba interesado por el Modelo de auto Saveiro, el agente de ventas se comprometió a realizar el cambio de modelo al momento de la licitación y entrega del vehículo.

Refiere que una vez suscripto en el plan de ahorro, advierte que fue dado de alta como suscriptor a través de dos Solicitudes de Adhesión N° 00651987, la cual correspondía al grupo 4571 y orden 065 y se modifica el número de grupo 4512 y orden 103, cobrando la empresa las primeras tres cuotas para afectarlas a un plan - grupo 4571 y orden 065 - que luego supuso se habría dado de baja, y continuó abonando la unidad a través del grupo grupo 4512 y orden 103.

Sigue diciendo que la suscripción al plan de ahorro tenía como objeto la adquisición de un auto modelo Saveiro Cross, el cual necesitaba con cierta urgencia debido a su trabajo y el pago en cuotas era el único mecanismo posible para su obtención, por ello pagó en tiempo y forma cada una de las cuotas, y decidió vender un automóvil antiguo para adelantar el pago de cuotas y así poder cancelar el mismo desafectándolo de la prenda a la que se encontraba sujeto.

Relata que la suscripción al plan, la primera y segunda cuota se debitaron automáticamente a través de su tarjeta de crédito MasterCard (inactiva actualmente), hasta que le suspendieron el débito sin su consentimiento.

Sostiene que el mecanismo de pago adelantado está habilitado por la empresa a través de su página web mediante la cual se genera el cupón que otorga la posibilidad de pagar la cuota que se “adelanta” a un valor más bajo, ya que se paga la misma en forma pura, es decir, sin la totalidad de los gastos administrativos y otros rubros, lo cual, a pesar de resultar conveniente, acumuladas las cuotas, implica un gran sacrificio económico.

Sigue diciendo que luego de 3 años de haber licitado el auto y realizados los pagos responsablemente, decide con su pareja finalizar el pago del plan con el objetivo de concretar el proyecto de adquirir un nuevo cero kilómetro, lo que se llevaría a cabo a través de la entrega del vehículo Volkswagen, libre de gravámenes, pero que nunca pudo llevarse a cabo por la actuación de mala fe de ambas demandadas, resultando un proyecto frustrado para ambos.

Relata que en la tercer cuota se le ofreció la modalidad de entrega directa, a través de la cual abonando 21 cuotas - lo que cumplimentó el día 30/08/2017 - tendría acceso al vehículo.

Refiere que licitó el vehículo en el año 2018 solicitando el cambio de modelo, de Suran a Saveiro, por lo que se le requirió abone la suma de \$152.158 en razón de patentamiento, seguro, transferencia y otros conceptos, lo cual sostiene no fue informado previamente, ya que solo se le referenció que debía abonar la diferencia de valor entre ambas unidades que era de un total de \$52.028.

Destaca que en toda la relación de consumo nunca fue correctamente informado sobre las condiciones de contratación ni de las obligaciones que debía pagar y las que ya

se encontraban pagadas, ya que las demandadas no reconocieron los pagos efectuados y le incorporaron obligaciones nuevas e ilegítimas; y que ese accionar no se condice con las condiciones contractuales que le fueron explicadas primigeniamente.

Manifiesta que abonó 88 cuotas en total, entre obligaciones mensuales regulares y adelantos de cuotas puras, en un plan que era de 84 cuotas, ascendiendo a una suma total de \$1.379.948,14; y que una vez cancelado el mismo, se encuentra con la sorpresa por parte de las demandada que le requieren el pago de otras sumas de dinero, en concepto de supuestas cuotas adeudadas, como condición para liberar la unidad que se encuentra prendada, situación que se mantiene al día de la fecha.

Refiere que desde el inicio de la relación pagó 47 cuotas mensuales regulares por un monto de \$ 948.417,15 y 41 cuotas adelantadas puras por un monto de \$431.530,99.

Sigue diciendo que todo lo descripto muestra que la falta de información y de trato por parte de las empresas demandadas estuvo presente en toda la relación de consumo, no solo por la falta de respuestas a su reclamo sino porque debió recurrir a la oficina de defensa del consumidor y COPREC (Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo), en el que se fijaron audiencias sin que puedan llegar a un acuerdo ya que la demandada Volkswagen S.A. le reclamaba una deuda por cuotas impagas sin aportar ninguna documentación que respalde su reclamo, y no reconocía los pagos que él había realizado y de los que sí presentó documentación respaldatoria.

Por último, dice que los hechos narrados indican que existe un ardid que atenta contra los derechos del consumidor, por lo cual, corresponde incoar la presente demanda a efectos de generar el reintegro de la suma que se ha abonado excediendo las obligaciones contraídas, que se repare el daño provocado y se sancione a las demandadas a efectos de que a futuro se abstengan de continuar con el despliegue de maniobras tendientes a despojar de sus ahorros a los consumidores.

Indica que, en este caso, si bien se establecen relaciones con dos empresas que aparentan ser distintas, la responsabilidad les cabe a ambas

de forma solidaria, ya que la caracterización que define a este tipo de contratos es la falta de existencia del uno sin el otro; y sostiene que en ese sentido se ha pronunciado la jurisprudencia, citando en particular los autos caratulados “Badaracco Lidia C/ Plan Ovalo S.A. de Ahorro para fines determinados y Sapac S.A. S/ Daños y perjuicios (Ordinario)” (Expte. N° 42412/15).

Reclama los rubros de: restitución de las sumas abonadas injustamente, daño emergente, daño moral y daño punitivo.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 14/02/2022 se tiene por presentada, parte, en el carácter invocado, y por constituido domicilio procesal.

Se agrega la prueba documental acompañada y se tiene por ofrecida la restante.

Se asigna el trámite de las normas del proceso sumarísimo en los términos del art. 53 de LDC, y se corre el traslado de la demanda.

Asimismo, se da intervención al Ministerio Público Fiscal a los efectos previstos en el segundo párrafo del art. 52 de la Ley 24.440.

En fecha 16/02/2022 el Fiscal contesta la vista conferida, manifestando no tener observaciones que formular respecto a la prosecución de este trámite.

En fecha 08/03/2022 la actora solicita se disponga una medida cautelar genérica de naturaleza innovativa en las condiciones del Art. 230 del C.P.C.C, por la que solicita se levante la prenda a la cual se encuentra sujeto el automotor Volkswagen Pick up, cabina doble, modelo Saveiro cross 1.6, 2018, Dominio AC284TQ.

En fecha 20/05/2022 no se hace lugar a la medida cautelar innovativa solicitada, en función de no advertirse en autos el peligro en la demora que invoca el peticionante.

En fecha 20/09/2022 adjunta documental y se presenta el Doctor Efraín Adefeff en carácter de Letrado Apoderado de la concesionara Alra S.A. contestando el traslado de demanda, cuyo rechazo solicita con costas.

Seguidamente y de conformidad con lo dispuesto por el Art. 356 -inc. 1°- del

CPCC niega todos y cada uno de los hechos invocados en el escrito de demanda que no sean objeto de un expreso reconocimiento de esa contestación.

Desconoce la documental acompañada.

Niega que el actor se encontrara interesado por el modelo Saveiro; que el agente de venta se comprometiera a realizar el cambio de modelo al momento de la licitación y entrega de la unidad; que se diera de alta al actor como suscriptor a dos solicitudes de adhesión; que la suscripción al plan de ahorro tuviera como objeto la adquisición de un auto modelo Saveiro Cross; que el actor necesitara la unidad con urgencia debido a su trabajo; que el pago en cuotas fuera el único mecanismo posible para el actor para la obtención de la unidad; que el actor pagara en tiempo y forma cada una de las cuotas diligentemente; que el actor tuviera que vender su automóvil antiguo para solventar el plan de la nueva unidad; que el actor realizara regularmente adelantos de pago de cuotas del plan de ahorro; que el actor abonara por adelantado 21 cuotas del plan de ahorro el 30/08/2017; que se le ofreciera al actor entrega directa; que nunca se le informara al actor de los gastos de patentamiento y retiro de la unidad; que el actor abonara la totalidad de 88 cuotas; que la suma abonada por el actor ascendiera a \$1.379.948,14; que se le requiriera al actor otras sumas del plan de ahorro; que el actor pagara desde el inicio de la relación la cantidad de 47 cuotas mensuales regulares; que el actor pagara la cantidad de 41 cuotas adelantadas del plan de ahorro; que el actor realizara innumerables reclamos por mails y telefónicos; que el actor no recibiera respuesta alguna; que el actor recurriera a la oficina de Defensa del Consumidor; que el actor recurriera al COPREC; que se realizara el total de 4 audiencias; que no se aportara ninguna información o documentación; que las demandadas se negaran reiteradamente a reconocer los pagos efectuados; entre otras negativas.

Refiere que el Señor Guillermo Cesar Idone suscribió en Alra S.A. un plan de ahorro para la compra de un vehículo 0 km marca Volkswagen; que dicho contrato se firmó directamente entre el comprador (actor) y la firma Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados (administradora), y no con la agencia concesionaria Alra S.A., que sólo presta un servicio a Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados.

Dice que la suscripción y la primer cuota es lo único que se abona en la concesionaria, y que la función de ésta es oficiar como intermediaria entre la Administradora del plan de ahorro y el suscriptor.

Aclara que luego de que el vendedor informara el pedido del plan de ahorro, personal de la concesionaria y la administradora del plan verificaron ello, para luego ser enviado mediante correo el contrato de adhesión y/o suscripción dado la distancia; y que todo ello es informado al cliente quién presta su conformidad.

Sigue diciendo que cualquier diferencia o cuestionamiento que tenga la parte actora con relación al plan que suscribió y adhirió, debe formularlo a la Administradora del plan que es Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados y no a su mandante Alra S.A.; ya que es la Administradora quien cobra las cuotas del plan de ahorro y se ocupa de todo lo relativo a la composición de la cuota (montos y conceptos).

Respecto al plan de ahorro contratado por el actor, sostiene que en principio el Sr. Idone comenzó suscribiendo un plan de ahorro bajo el Grupo 4571 Orden 065 abonando 3 cuotas y que al llegar a la tercer cuota, dado que quería la entrega inmediata de la unidad, su mandante le ofreció suscribir, por ese plan de ahorro del cual era titular, la cesión en su favor y adquirir mediante la suscripción de otra cesión un nuevo plan de ahorro ya adjudicado, identificado como Grupo 4512 Orden 103, también con 3 cuotas pagas.

Es decir, que las cuotas pagadas de su plan cedido se encontraban reconocidas en el nuevo plan de ahorro adquirido por cesión también.

Refiere que una vez firmados ambos formularios de cesión se enviaron a inscribir ante la administradora del plan de ahorro.

En cuanto a lo manifestado por el actor en relación a los pagos extraordinarios que tuvo que realizar, en concepto de patentamiento y otros gastos, aclara que es de público conocimiento que toda unidad 0 km debe abonar los gastos de retiro y patentamiento, ya que es informado por el Registro de la Propiedad Automotor y se encuentra en el contrato suscripto entre el actor y la administradora del plan.

En cuanto al reclamo que realizó el actor ante Defensa del Consumidor y COPREC, dice que su mandante Alra S.A., no fue denunciado ni fue parte en ese reclamo, solo fue denunciada la administradora Volkswagen S.A., por lo que no puede responsabilizarla ahora de los incumplimientos que denuncia.

Sostiene que en este sentido es clara la falta de legitimación pasiva respecto de Alra S.A., ya que no existe una pretensión por parte del actor de que su mandante sea

parte en la relación jurídica procesal. Dice que Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados es quien predispuso las cláusulas del contrato, y quien tiene la potestad de variar el precio del vehículo y sus cuotas; y que por ello, resulta procedente interponer la excepción de falta de legitimación pasiva, toda vez que la concesionaria no resulta titular de la relación jurídica sustancial en que se basa la pretensión del actor.

Manifiesta la improcedencia de las Rubros reclamados y su liquidación,.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 27/09/2022 adjuntan documental y se presentan los Doctores Hernán Ariel Zuain, Santiago Parrou y Ezequiel Hernán Zuain, en carácter de Letrados Apoderados de Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados, contestando el traslado de demanda, cuyo rechazo solicitan con costas.

Seguidamente y de conformidad con lo dispuesto por el Art. 356 inc. 1° del CPCC niegan todos y cada uno de los hechos invocados en el escrito de demanda que no sean objeto de un expreso reconocimiento de esa contestación.

Niegan que el Sr. Idone en el año 2017 se hubiere contactado con la concesionaria Alra S.A. con ánimo de adquirir una unidad marca Volkswagen; que el actor hubiere estado interesado en adquirir un automóvil modelo Saveiro; que el agente de ventas de la concesionaria se hubiere comprometido a realizar el cambio de modelo al momento de la licitación y/o a la entrega del vehículo; que al actor se lo hubiere dado de alta en el Grupo 4571 Orden 065; que posteriormente se hubiere modificado el Grupo y Orden; que su mandante hubiere cobrado primero tres cuotas para afectarlas a un plan que el actor supone se dio de baja; que el actor se hubiere visto forzado a pagar la tercera cuota adeudada por pago directo; que el actor hubiere solicitado nuevamente el alta del débito automático; que el pago en cuotas hubiere sido el único mecanismo posible para que el actor obtenga el auto; que el actor hubiere pagado en tiempo y forma cada una de las cuotas; que el actor y su pareja hubieren vendido un automóvil antiguo que tenían para solventar el plan de la nueva unidad; que se hubiere ofrecido al actor una propuesta de “entrega directa”; que por la modificación del modelo, el actor hubiere debido abonar la suma de \$152.158; que el actor hubiere realizado pagos extraordinarios; que el actor hubiere sido víctima de un engaño; que el actor nunca hubiere sido correctamente informado sobre las condiciones de contratación; que el actor hubiere terminado abonando 88 cuotas; que el actor hubiere abonado la suma de \$1.379.948,14; que el

actor hubiere abonado 47 cuotas mensuales regulares; que el actor hubiere abonado 41 cuotas adelantadas; que el actor hubiere realizado innumerables reclamos por mail y/o por teléfono; que el actor no hubiere obtenido respuesta alguna; que se hubiere configurado una deuda inexistente; que el actor hubiere cancelado todas las cuotas; que las demandadas hubieren incurrido en un incumplimiento contractual; que las demandadas hubieren violado la Ley de Defensa del Consumidor; que las demandadas hubieren tenido prácticas abusivas; que las demandadas hubieren incumplido con el deber de información; entre otras negativas.

Reconocen que el actor se vinculó con su mandante Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados por la celebración del contrato de ahorro, identificado como Grupo 4512 Orden 103, el cual como lo describió el actor tenía como objeto la compra de un vehículo 0km Suran. Asimismo, que el actor resultó adjudicatario de la unidad y que optó por el cambio de modelo, retirando un vehículo Volkswagen Saveiro, abonando la diferencia a la concesionaria Alra S.A.

Reconocen que el actor efectuó pagos anticipados de la deuda, pero sostienen que no es cierto que abonara el total de 88 cuotas, ni conceptos que no hubieren sido previstos en la Solicitud de Adhesión.

Dicen que en el marco de la instancia de conciliación previa su mandante dio acabada información sobre los pagos efectuados en relación al plan suscripto por el actor y detalló el importe a cancelar para concluir el plan.

Siguen diciendo que el pago que es efectuado mediante transferencia bancaria debe abonar un impuesto que se conoce bajo la abreviatura “ITF”. Dicho impuesto, una vez efectuada la rendición de pagos mensual, se incluye en la liquidación de las cuotas, debido a que los suscriptores también se comprometen al pago de todo impuesto, tasa de servicio y/o tributo de toda índole que se origine con causa y/o con motivo de la operatoria.

Comentan que el actor acompañó folletos promocionales en la documental adjunta al escrito de demanda, como por ejemplo “Tasa 0%”, “Promo Amigos”, “Alra Cheque”, los cuales no fueron emanados de su mandante, se trata de documentos particulares que no han sido suscriptos por nadie. Dicen que Volkswagen S.A. de

Ahorro para fines determinados no tiene ningún tipo de intervención en las tratativas previas y/u ofrecimientos que son realizados por parte del personal de los concesionarios con su clientela.

Siguen diciendo que en caso de que la concesionaria haya realizado alguna oferta especial y/o bonificación, los suscriptores deberán notificar la situación a su mandante de esos compromisos asumidos por el concesionario, dado que ella deberá aprobarlos, de conformidad con el artículo 2 in fine de las condiciones generales de contratación, que con respecto a ello, dice lo siguiente: *“No obstante, respecto de la Sociedad Administradora y/o Fabricante, son nulas todas y cada una de las bonificaciones y/o compromisos que otorguen o comprometan los concesionarios o agentes. Sin perjuicio de ello, el Solicitante deberá denunciar por escrito dentro de los 30 días de la firma del presente, acompañando copia del instrumento respectivo en su caso, los compromisos, promesas y otras obligaciones que hubiera asumido el concesionario promotor de la solicitud de ahorro, respecto de las situaciones no previstas en el contrato de ahorro. En caso de que el Solicitante no denuncie por escrito las promesas o compromisos efectuados por el concesionario promotor, las mismas se entenderán pactadas entre el solicitante y el concesionario o agente promotor y ajenas a la relación jurídica que se estable entre el Solicitante y la Sociedad Administradora, que será tercera y carente de toda responsabilidad respecto de las citadas promesas o compromisos”*.

Refieren que del artículo transcrito se desprende, que su mandante no responde por los compromisos, promesas y obligaciones que hubiera asumido la concesionaria y que resulten ajenas al contrato de plan de ahorro, tales como el “Tasa 0%”, “Alra Cheque” y/o “Promo Amigos”. Destacan que Volkswagen S.A. nunca recibió una notificación respecto a los beneficios que habrían sido ofrecidos por la concesionaria al momento de la venta del segundo plan de ahorro, dentro de los 30 días siguientes a la celebración del contrato.

Por ultimo, manifiestan que respecto a las bonificaciones y/o promociones de las concesionarias, la OMIC de Bahía Blanca en un caso similar al presente, se expidió de la siguiente forma: *“... Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados no interviene directamente en la comercialización del plan de ahorro contratado, siendo Alra S.A. la única empresa interviniente, por lo que en consecuencia, adelanto que no le cabe responder solidariamente conforme lo prevé el art. 40 de la ley 24.240, ni tampoco sobre la base de lo establecido en el art. 2 de las Condiciones Generales de la*

*Solicitud de Adhesión ...*” (Resol. 11/18 OMIC de Bahía Blanca, Expte Nro. 300/18. Autos: “Landaburu, Myriam Noemí C/ Alra SA - Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados y Volkswagen Argentina S.A. S/ Denuncia”).

Impugnan los rubros reclamados.

Fundan en derecho, ofrecen prueba y peticionan.

En fecha 30/09/2022 se tiene por presentados a los demandados Alra S.A. y Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados, parte, en el carácter invocado y con domicilio procesal constituido. Se tiene por contestado traslado en tiempo y forma. De la documental se dispone conferir traslado.

En fecha 06/12/2022 se fija Audiencia Preliminar en los términos del Art. 361 del CPCC.

En fecha 21/12/2022 obra Acta de Audiencia Preliminar.

Se provee la prueba ofrecida por las partes

En fecha 19/03/2023 se agrega informe de Defensa del Consumidor.

En fecha 06/06/2023 obra pericia informática realizada por el perito Aldo Fabian Capitán.

En fecha 08/06/2023 se tiene por presentada la pericia. De la misma se corre traslado Ministerio Legis.

En la misma fecha la demandada Alra S.A. impugna la pericia.

En fecha 13/06/2023 de la impugnación de pericia informática, se dispone conferir traslado.

En fecha 01/08/2023 la demandada Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados acompaña documental en poder de terceros.

El perito Capitán contesta la impugnación de la pericia.

En fecha 07/08/2023 se tiene por contestada la impugnación de pericia y por agregada la documental.

En fecha 17/10/2023 se fija Audiencia en los términos del Art. 368 del CPCC.

En fecha 02/11/2023 se celebra Audiencia de Vista de Causa de conformidad con lo dispuesto por el Art. 368 del CPCC, en la que se reciben las testimoniales ofrecidas por la parte actora, respecto de Tamara Yamila Peña y Raúl Osvaldo Yunes.

La actora, desiste de la testimonial de María Marta Beatriz.

La demandada Volkswagen S.A. desiste de la confesional del actor.

En fecha 15/02/2024 se certifica la prueba producida por secretaría, se declara clausurado el período probatorio.

En fecha 19/02/2024 la demandada Volkswagen S.A acompaña la prueba pericial contable realizada por la perita contadora Verónica González Gayarín.

En fecha 25/02/2024 la actora presenta alegato.

En fecha 01/03/2024 la demandada Alra S.A. presenta alegato.

En fecha 11/04/2024 se tiene por presentada la pericia contable. De la misma se dispone conferir traslado a las partes.

En fecha 15/05/2024 la actora contesta el traslado de la pericia contable.

En fecha 02/08/2024 cesa la reserva de los alegatos presentados por las partes y pasan los autos para dictar Sentencia.

**CONSIDERANDO: I.-** Que han sido puestas las presentes actuaciones a despacho de la suscripta a efectos de dictar Sentencia Definitiva que dirima la controversia ventilada por las partes, que versa sobre una relación de consumo en los términos de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (en adelante LDC); conforme surge del pormenorizado relato de los hechos realizados en las resultas de este decisorio.

Ello es así, ya que conforme surge de los escritos postulatorios de las partes, el accionante refiere que suscribió un Plan de Ahorro en la concesionaria Alra S.A., administrado por Volkswagen S.A de ahorro para fines determinados cuyo objeto era la adquisición de un vehículo 0km.

En tal sentido, y del análisis del instrumento contractual que vincula a las partes y

que tengo a la vista, esto es la solicitud de adhesión N° 00651987, advierto, por un lado, que la actora buscaba adquirir un bien mueble para su consumo personal y/o familiar, encontrándose comprendida dentro del Art. 1 de la Ley 24.240, y por otro, que las empresas demandadas -la concesionaria Alra S.A y la administradora Volkswagen S.A de ahorro para fines determinados- cumplen con los requisitos previstos en el Art. 2 de la mencionada Ley, en cuanto se trata de personas jurídicas, de naturaleza privada, que desarrollan de manera profesional actividades de comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores.

A modo ilustrativo, cito el Art. 1 LDC, dispone que *"se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social"*.

El Art. 2 LDC, dice que *"el proveedor es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley"*.

En otras palabras, el comprador es consumidor en los términos del Art. 1 de la Ley 24.240 pues el objeto del negocio era la adquisición de un bien a título oneroso, siendo su utilización con carácter de destino final, mientras que las empresas demandadas, una como agencia concesionaria y la otra como administradora del plan de ahorro asumían la condición de proveedoras quedando sometidas a la ley referenciada. En tal orden de ideas, corresponde dictar sentencia conforme las prescripciones de la Ley de Defensa del Consumidor, de corte Constitucional, con una clara pauta interpretativa al establecerse en el art. 42 de la CN el principio protectorio de los

consumidores y usuarios.

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

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

**II.-** Delimitado el marco normativo aplicable al caso, corresponde entonces realizar una breve reseña de las posturas esgrimidas por las partes.

Así, se tiene que el actor Guillermo Cesar Idone considera que la parte demandada - la agencia concesionaria Alra S.A. y la administradora del plan de ahorro Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados- han incurrido en un incumplimiento contractual, por lo que solicita lo indemnicen por los daños causados con la suma de \$1.682.178,42 y/o lo que en más o menos surja conforme a la prueba que resulte de autos, más los intereses calculados hasta el efectivo pago, con costas a su cargo.

Manifiesta que en el año 2017 se contacta con la concesionaria oficial de la marca de automóviles Volkswagen, Alra S.A., con el ánimo de adquirir una unidad de la marca, por lo que se le ofrece suscribir un plan de ahorro de la empresa Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados, a fin de adquirir un Auto Cero Kilómetro modelo Suran. Dice que como se encontraba interesado por el Modelo de auto Saveiro, el agente de ventas se comprometió a realizar el cambio de modelo, al momento de la licitación y entrega del vehículo.

Dice que licitó el vehículo en el año 2018 solicitando el cambio de modelo, de Suran a Saveiro, oportunidad en la que se le solicitó abonar la

suma de \$152.158 en concepto de patentamiento, seguro, transferencia y otros conceptos; cuestión que nunca le fue informada previamente, ya que solo se le indicó que debería abonar la diferencia de valor entre ambas unidades que era un total de \$ 52.028.

Indica que abonó 88 cuotas en total, entre obligaciones mensuales regulares y adelantos de cuotas puras, en un plan que era de 84 cuotas, ascendiendo a una suma total de \$1.379.948,14; y que las demandadas le reclaman el pago de otras sumas de dinero, en concepto de supuestas cuotas adeudadas, como condición para liberar la unidad sujeta a contrato de prenda, situación que se mantiene al día de la fecha y que está acreditado con el título del vehículo que adjuntó como documental en el escrito de demanda.

Refiere que desde el inicio de la relación pagó 47 cuotas mensuales regulares por un monto de \$948.417,15 y adelanto 41 cuotas puras por un monto de \$431.530,99.

Sigue diciendo que realizó reclamos ante la Oficina de Defensa del Consumidor y COPREC, sin obtener respuestas favorables a su reclamo.

Por último, a fin de reclamar la responsabilidad de ambas empresas por el tipo de actividad que desarrollan, cita el fallo caratulado “Badaracco Lidia C/ Plan Ovalo S.A. de Ahorro para fines determinados y Sapac S.A. S/ Daños y perjuicios (Ordinario)” (Expte. N° 42412/15).

A su turno, la demandada Alra S.A. refiere que el Señor Guillermo Cesar Idone suscribió en la concesionaria Alra S.A. un plan de ahorro para la compra de un vehículo 0km marca Volkswagen; que dicho contrato se firmó directamente entre el comprador (actor) y la firma Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados (administradora), y no con la concesionaria que sólo prestó un servicio a Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, ya que oficia de intermediaria entre la

Administradora y el suscriptor del plan.

Dice que es la Administradora quien cobra las cuotas del plan de ahorro. Asimismo, que todo lo relativo a la composición de la cuota (montos y conceptos) se encuentra a cargo de la administradora del plan.

En cuanto al reclamo que realizara el actor ante Defensa del Consumidor y COPREC, refiere que la concesionaria no fue denunciada ni fue parte en ese reclamo, por lo que no puede responsabilizarla ahora de los incumplimientos que denuncia.

Dice que Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados es quien predispuso las cláusulas del contrato, y quien tiene la potestad de variar el precio del vehículo y sus cuotas, y que la concesionaria no resulta titular de la relación jurídica sustancial en que se basa la pretensión del actor, por lo que no puede prosperar la demanda en su contra.

Entiende que se debe rechazar la presente acción con expresa imposición de costas al actor, y plantea la excepción de falta de legitimación pasiva solicitando se haga lugar.

Por último, la demandada Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados reconoce que celebró un contrato de ahorro con el actor, cuyo objeto era la compra de un vehículo 0km Suran. Dice que el actor resultó adjudicatario de la unidad y optó por el cambio de modelo, retirando un vehículo Volkswagen Saveiro, abonando la diferencia a la agencia concesionaria Alra S.A.

Manifiesta que el actor efectuó pagos anticipados de la deuda, pero que no es cierto que abonó el total de 88 cuotas ni conceptos que no hubieren sido previstos en la Solicitud de Adhesión.

Refiere que el actor acompañó como prueba documental folletos promocionales como: “Tasa 0%”, “Promo Amigos”, “Alra Cheque”, los cuales no fueron emanados de Volkswagen S.A.

Asimismo, sostiene que ésta última no tiene ningún tipo de intervención en

las tratativas previas y/u ofrecimientos que son realizados por parte del personal de las concesionarias con su clientela; y que en caso de que la concesionaria haya realizado alguna oferta especial y/o bonificación, los suscriptores deberán notificar la situación a Volkswagen S.A dado que ella deberá aprobarlos, de conformidad con el artículo 2 in fine de las condiciones generales de contratación, lo que no ocurrió en este caso.

Cita la resolución de la OMIC de Bahía Blanca en un caso similar al presente, en el que se expidió de la siguiente forma: “... Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados no interviene directamente en la comercialización del plan de ahorro contratado, siendo Alra S.A. la única empresa interviniente, por lo que en consecuencia, adelanto que no le cabe responder solidariamente conforme lo prevé el art. 40 de la ley 24.240, ni tampoco sobre la base de lo establecido en el art. 2 de las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión ...” (Resol. 11/18 OMIC de Bahía Blanca, Expte Nro. 300/18. Autos: “Landaburu, Myriam Noemí C/ Alra SA - Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados y Volkswagen Argentina S.A. S/ Denuncia”).

**III.-** Delimitadas las posturas de las partes, corresponde adentrarme al tratamiento de la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la co-demandada Alra S.A., pues lo que se resuelva al respecto puede eventualmente sellar la suerte de ésta causa para con la nombrada.

Así las cosas, corresponde indagar si la demandada Alra S.A. se encuentra legitimada para ser parte en este proceso.

La falta de legitimación pasiva se configura cuando el sujeto demandado no es la persona habilitada por la ley para asumir tal calidad con referencia a la concreta materia que se ventila en el proceso. Es decir, no existe coincidencia entre la persona demandada y el sujeto pasivo de la relación sustancial controvertida (Conf. Fenochietto Arazi, "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado y concordado", art. 347, pág. 228/ 229).

En tal sentido se tiene que "...la falta de legitimación para obrar existe cuando no media coincidencia entre las personas que efectivamente actúan en el proceso y las personas a las cuales la ley habilita especialmente para pretender o contradecir respecto de la materia sobre la cual versa el proceso..." (conf. CNFed.CAd., sala III, 1.12-7-2001, "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Estado nacional (PEN) y otro s/ amp. proceso sumarísimo", en Revista de Derecho Procesal, ed. Rubinzal Culzoni, t. 2003-1, año 2003, págs. 313/314).

Citada la doctrina y jurisprudencia al respecto, corresponde analizar qué pruebas aportó la actora a fin de acreditar la relación contractual con la demandada Alra S.A. y qué pruebas aportó ésta última a fin de probar que no es legitimada para ser parte en este proceso.

La actora acompañó como prueba documental la solicitud de adhesión N° 00651987 (pág. 1/15 del apartado documental parte I); los comprobantes de pagos efectuados (pág. 16/20 del apartado documental parte I; pág. 4/31 del apartado documental parte II; pág. 1/31 del apartado documental parte III; pág. 1/31 del apartado documental parte IV; y pág. 1/31 del apartado documental parte V); y los recibos de patentamiento y gastos de entrega, cambio de modelo, impuestos, sellado y otros (pág. 15/18 del apartado documental parte II) firmados por la concesionaria Alra S.A.

Mientras de la demandada Alra S.A. solo acompañó un correo electrónico enviado al Señor Idone informando los gastos a abonar, números de cuenta en los que depositar, formularios de patentamiento, entre otras.

Continuando con el análisis de la prueba documental en poder de terceros, que fuera ofrecida por la demandada Volkswagen S.A., advierto que de las copias certificadas y legalizadas por el Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires remitidas por el Estudio Jurídico Casal & Asoc. sobre las "Solicitudes de Adhesión y Anexos" correspondiente a los Planes de Ahorros suscriptos por el Señor Guillermo Cesar Idone surge que en la

solicitud de adhesión Grupo N° 4512 Orden N° 103, se consigna que el concesionario que entrega la unidad es Alra S.A.

Entonces, con las pruebas obrantes, se acredita que el Sr. Idone firmó en la concesionaria Alra S.A. un plan de ahorro para la compra de un vehículo 0km marca Volkswagen.

Si bien el contrato se encuentra suscripto por el actor y por la empresa Volkswagen S.A. que es la administradora del plan de ahorro, la concesionaria no es ajena a esta operación en virtud de encontrarse articulada su participación en la cadena de comercialización que es propia de este tipo de negocios, ya que no solo le brindó información al actor en cuánto a los gastos que debía pagar y formularios que debía completar, sino que también figura su participación en la solicitud de adhesión por la que el actor adquirió el vehículo.

Como fue mencionado en el apartado I, el ahorrista o suscriptor -parte actora en el supuesto- y de conformidad con lo dispuesto por el art. 1 de la Ley 24.240 reúne la calidad de consumidor, y tanto la administradora -Volkswagen S.A.- como la concesionaria -Alra S.A.- conforme lo dispuesto por el Art. 2 de la Ley 24.240, reúnen la calidad de proveedores, ya que quedan articuladas en la cadena de comercialización propia de este tipo de negocios y por ende quedan involucradas al régimen de la Ley de Defensa del Consumidor.

En la sentencia de primera instancia del Juzgado Civil N° 3 de General Roca, en autos "BADARACCO LIDIA C/ PLAN OVALO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y SAPAC S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO)", de fecha 09/11/2015, se ha dicho que: *"...Coincide la doctrina en sostener que los sistemas de ahorro previo con fines determinados constituye un sistema de contratos conexos o coligados entre sí, para un fin único y a la vez común; que sólo pueden funcionar eficazmente si conviven armónicamente entre sí y que se encuentran sujetos a regulación y control estatal previo por cuanto el sistema se basa en la captación del ahorro público.- A su vez, que este tipo de contrato produce las ventajas de aunar un grupo de personas que permite reunir una masa de dinero relevante y se apoya en la financiación recíproca de los integrantes -aporte conjunto de una pluralidad de suscriptores-; la ventaja del ahorro para la empresa es que cobra y luego entrega el*

*bien, con lo que se altera sustancialmente el ciclo económico, disminuyendo riesgos (cf. Martorell, Tratado de Derecho Comercial , T III. Contratos Comerciales Modernos, pág. 591 y ss., Editorial La Ley, Edición Octubre de 2010; Weingarten, Contratos Conexados. Compraventa y Financiación, Revista de Derecho Privado y Comunitario 2007-2, Contratos Conexos, Rubinzal Culzoni Editores).- Por otro, que el ahorrista o suscriptor -parte actora en el supuesto- y de conformidad con los dispuesto por el art. 1 de la Ley 24.240 y ss. -mod. Ley 26.361- reúne la calidad de consumidor, y tanto la administradora -Plan Ovalo- como la concesionaria -Sapac- quedan articuladas en la cadena de comercialización propia de este tipo de negocios y por ende quedan sometidos al régimen de la Ley citada, por cuanto detrás de la apariencia formal de independencia de los distintos contratos en el que el consumidor se ve involucrado, se oculta un único negocio y al que todos responden con el mismo propósito económico.- Continuando, se ha dicho que indudablemente el sistema de ahorro previo tiene como centro a la empresa organizadora -administradora; Plan Ovalo en el supuesto-, quien nuclea al grupo de ahorristas con la idea de establecer un vínculo de colaboración asociada y no un contrato de cambio, y los concesionarios -Sapac- revisten el carácter de organizadores lo cual lleva en tal contexto a que sean comprendidos por el art. 2 de la Ley 24.240 y mod..- Lo dicho lleva a desestimar sin más la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por Sapac S.A., por cuanto ha sido la decisión del legislador el que lo coloca frente al consumidor como obligado solidario frente a los incumplimientos de tal normativa (art. 2 y conchs. de la Ley 24.240 y mod.)...".*

Es dable recordar que en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas", que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. STJ SE.145/19 "COLIÑIR, ANAHI FLAVIA C/ LA CAMPAGNOLA SACI-GRUPO ARCOR S / ORDINARIO S/ CASACION"), y en el caso de autos, recayendo sobre la demandada este especial deber de colaboración en el esclarecimiento de los hechos litigioso (art. 53 LDC) no lo hizo.

Asimismo, cabe mencionar que la regla *'in dubio pro consumidor'* se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba. Esa ha sido la práctica judicial más extendida de la que participa nuestra Cámara Local, contando con apoyo doctrinario muy calificado, que luego se plasma en la Ley de Defensa del Consumidor

con la modificaciones introducidas por la ley 26.361 al disponer la obligación de los proveedores de *"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"*. (art. 53, tercer párrafo).

Por último, tengo presente el Art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor, que se refiere a los daños que puedan causarse en la prestación del servicio, y que dice: *"Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio ... La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena"*.

Del análisis de este artículo, surge que ha sido la decisión del legislador colocar a quienes participan en la cadena de comercialización frente al consumidor como obligados solidarios, frente a los incumplimientos de tal normativa.

La doctrina es conteste en aclarar que la enumeración es simplemente enunciativa, ya que el objetivo de la ley es responsabilizar solidariamente a todos los que hayan formado parte de la cadena de comercialización y distribución del producto. En síntesis, el consumidor puede demandar a todos aquellos que hubieran formado parte de dicha cadena, resultando la responsabilidad de éstos, solidaria, de origen legal y pasiva.

En tal sentido se sostiene: *"Ninguno de los integrantes de la cadena de comercialización puede liberarse invocando el hecho de otro u otros, dado que entre ellos no revisten el carácter de tercero por el cual alguno no deba responder, de modo tal que el consumidor puede demandar a todos los intervinientes en la cadena de comercialización sin que éstos puedan excusarse u oponerle la defensa de falta de legitimación. Todo lo relativo a la determinación del causante específico del daño es completamente ajeno al consumidor y lo deberán solucionar los responsables a través*

de las acciones de regreso. De allí que también se llame concurrente a este sistema de responsabilidad". (Cf. Carlos E. Tambussi, Ob. cit., pág. 276; Farina, Juan M., "Defensa del consumidor y del usuario, Pág. 347, Ed. Astrea, Bs. As., 1995).

En base a todo lo expuesto, las constancias de autos, corresponde rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta por Alra S.A..

**IV.-** Seguidamente, y conforme ha quedado trabada la *litis*, corresponde ingrese al tratamiento de la prueba producida a fin de evaluar si se configura en autos el incumplimiento contractual denunciado por la actora.

Preliminarmente, del análisis de los escritos postulatorios, se advierte que las partes son contestes en afirmar encontrarse vinculadas por una relación contractual - suscripción del plan de ahorro-, en virtud de la cual, la actora se obligó a pagar el precio íntegro de un plan de ahorro a fin de adquirir un vehículo 0km Suran, solicitando el cambio de modelo a fin de retirar un vehículo Volkswagen Saveiro, y como contraprestación la demandada, se obligó a la entrega del mismo.

Ello, encuentra sustento en la solicitud de adhesión N° 00651987 acompañada por los litigantes como prueba documental, así como también en el título del automotor que acompañó el actor, en el que figura que el vehículo marca Volkswagen, modelo Saveiro cross 1.6, dominio AC284TQ, fue adquirido en fecha 11/01/2018, se encuentra prendado, siendo el acreedor prendario: Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados y el deudor: Guillermo Cesar Idone.

De una lectura pormenorizada del instrumento contractual, se vislumbra que se trata de un contrato de adhesión con cláusulas predispuestas unilateralmente por el administrador del Plan de Ahorro, lo que implica que el adherente no ha participado en su redacción.

Cabe recordar que el contrato por adhesión a cláusulas predispuestas o condiciones generales es aquel en que la configuración interna del mismo (reglas de autonomía) es dispuesta anticipadamente sólo por una de las partes (predisponente, profesional, proveedor, empresario, etc.), de modo que si la otra decide contratar, debe

hacerlo sobre la base de aquel contenido.

Ello, en modo alguno implica que tal contrato carezca de validez o fuerza vinculante capaz de obligar a las partes a cumplir con aquello que han convenido, pero significa que las cláusulas contenidas en el mismo deben pasar por el tamiz de la buena fe, razonabilidad. Es decir, el contenido del Plan de Ahorro que vincula a las partes debe ser analizado a la luz de los Arts. 985 y ccdtes; 1096, 1097, 1098 y 1100 del CCC, y del art. 4 y 37 de la LDC.

Conforme surge de autos, el actor destaca no haber sido correctamente informado sobre las condiciones de contratación, sobre las cuotas que debía pagar y las que ya se encontraban pagadas; y manifiesta que lo que las demandadas le exigen ahora para levantar la prenda del vehículo que compró no se condice con las condiciones contractuales que le fueron explicadas primigeniamente.

Dice que la falta de información y de trato estuvo presente en toda la relación de consumo, no solo por la falta de respuestas a su reclamo, sino porque debió recurrir a la oficina de defensa del consumidor y COPREC en el que se fijaron audiencias sin que puedan llegar a un acuerdo ya que la demandada Volkswagen S.A. le reclamaba una deuda por cuotas impagas sin aportar ninguna documentación que respalde su reclamo, y no reconocía los pagos que él había realizado y de los que sí presentó documentación respaldatoria.

A fin de acreditar la pertinencia del reclamo, el actor acompaña como prueba documental el título del automotor, en el que aparece como acreedor prendario Volkswagen S.A. y como deudor Guillermo Cesar Idone (pág. 32/33 del apartado documental parte IV), los comprobantes de pagos efectuados (pág. 16/20 del apartado documental parte I; pág. 4/31 del apartado documental parte II; pág. 1/31 del apartado documental parte III; pág. 1/31 del apartado documental parte IV; y pág.1/31 del apartado documental parte V); y los recibos de patentamiento y gastos de entrega, cambio de modelo, impuestos, sellado y otros (pág. 15/18 del apartado documental parte II) firmados por la concesionaria Arla S.A.

Asimismo y de la prueba pericial informática producida en autos, realizada por el Perito Aldo Capitán, agregada en fecha 06/06/2023, mediante la que se le requirió la acreditación de autenticidad de los correos electrónicos intercambiados entre las partes, se tiene que el experto habiendo ingresado a la casilla de correo electrónico del actor ([guillermoidone@gmail.com](mailto:guillermoidone@gmail.com)) considera que los emails peritados son auténticos dado la trazabilidad de los mensajes originales, analizado en cada contenido de los mensajes y comunicaciones intercambiadas con sus interlocutores.

Véase, que el e-mail que consigna como remitente a María Quintana, [draquintanamaría@hotmail.com](mailto:draquintanamaría@hotmail.com) y como Destinatarios a Sofía Sangronis Vivancos [sos@abfbp.com.ar](mailto:sos@abfbp.com.ar), [vw@abfbp.com.ar](mailto:vw@abfbp.com.ar), Micaela del Valle Gazzo [mig@abfbp.com.ar](mailto:mig@abfbp.com.ar), Silvana Tagarro [stagarro@tagarrorichardson.com.ar](mailto:stagarro@tagarrorichardson.com.ar), ratifica el proceso administrativo llevado a cabo por el Coprec - Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo, el cual efectuaba a través del envío de mails al actor y demandadas las notificaciones y movimientos del proceso, así como la negociación y posible acuerdo, ratificándose el comportamiento de la empresa Volkswagen, de no reconocimiento de los derechos del actor. Se informa el cierre de la conciliación sin acuerdo.

Asimismo, el e-mail enviado por Karina Magliarella VW ([karinamagliarellavw@gmail.com](mailto:karinamagliarellavw@gmail.com)), por el que se le informa al actor respecto de la financiación del vehículo, la suscripción del plan de ahorro por un modelo de automóvil Suran, modificado posteriormente por el modelo de vehículo Volkswagen Saveiro, ofrecimiento y promesa de entrega de la unidad, en la cuota tres, debiendo abonar la cantidad de 22 cuotas puras, beneficios de pagar a través de débito con tarjeta de crédito.

Por último, al contestar la impugnación de Pericia (en fecha 01/08/2023) efectuada por la demandada Alra S.A., el perito Aldo Capitán refiere que los e-mails del Banco Provincia - [bimail@bpba.com.ar](mailto:bimail@bpba.com.ar), ratifican los pagos efectuados por Idone a través de su entidad, al comprobar su

autenticidad y trazabilidad.

Seguidamente, de las declaraciones testimoniales producidas en Audiencia de Vista de Causa, se tiene que la Señora Tamara Yamila Peña refirió que, en oportunidad de trabajar con el Señor Idone en una empresa frutícola de la localidad de Coronel Belisle, toma conocimiento del conflicto que tiene el actor con los demandados.

Dice que en una comida que compartieron, Idone le comentó que del plan de ahorro que pagaba abonó cuotas adelantadas que nunca le fueron devueltas, y que por ello realizó varios reclamos sin obtener respuestas. Afirma tener conocimiento de que el actor realizó esfuerzos y sacrificios para poder pagar las cuotas del plan de ahorro; que siempre fue conflictiva la relación entre las partes y que estaba afectado emocionalmente por la situación, con bronca y frustración, cansado de reclamar.

En el mismo sentido, el testigo Raúl Osvaldo Yunes manifiesta tener conocimiento del conflicto entre el actor y los demandados en virtud de haber sido compañero de trabajo de éste de cuando ambos trabajaban en una empresa frutícola. Dice que sabe que el actor pagaba un plan de ahorro, que pagó cuotas de más y que las demandadas no le reconocían, y por ello hizo un reclamo en la Oficina de Defensa del Consumidor.

Por ultimo, refiere que Idone realizó esfuerzos y sacrificios para poder pagar las cuotas del plan de ahorro; que siempre fue conflictiva la relación entre las partes y que estaba afectado emocionalmente por la situación, con bronca y frustración, cansado de reclamar por lo que le corresponde.

Siguiendo con el análisis de la prueba, tengo que en virtud de la prueba documental en poder de terceros peticionada por la codemandada a ALRA S.A, la demandada Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados, acompañó la Solicitud de Adhesión y Anexos, y Cesiones correspondientes al Plan de Ahorro Grupo 4512 Orden 103, la cual se encuentra suscripta por el actor y en la que se consigna que el concesionario que entrega la unidad es la primera de las nombradas.

Asimismo, se produjo prueba pericial contable, en fecha 19/02/2024, la que estuvo a cargo de la contadora Verónica González Gayarín, quien refirió que el Plan de Ahorro correspondiente al Grupo 4512 Orden 103 tiene un total de 84 cuotas con adjudicación, del que se registran 84 cuotas pagas, ninguna impaga y ninguna por vencer. La fecha de Adjudicación es 11/10/2017 479 Sorteo - y el Modelo del vehículo: Suran Virtus MSI 1.6 110CV.

Por último, refiere que en la base computadorizada de la firma hay liquidados unos códigos 63 que son medidas cautelares que hacen que las cuotas no aumenten lo que deberían aumentar y qué se cobran en cuotas posteriores a la 84, que serían las cuotas 85, 86, 87 y 88. Respecto de los códigos 63 que menciona la perita, entiendo que son los que generan las 4 cuotas que dice el actor haber pagado en exceso, llegando a un total de 88 cuotas.

Ahora bien, al contestar el traslado de la pericia contable, la actora manifestó que el código 63 implica la generación de deuda para los ahorristas debido a la imposición de medidas cautelares que frenan los aumentos de precio, y que ello que nunca fue debidamente notificado, ni informado y que tampoco fue acreditado en el presente expediente.

Por último, tengo respecto de la demandada Alra S.A. que, independientemente del planteo formulado de falta de legitimación pasiva que fuera resuelto desfavorable a su respecto en el Punto III, ha sido prácticamente escasa la prueba por ella producida en autos, siendo la más relevante el correo electrónico enviado al Señor Idone informándole respecto de los gastos a abonar y formularios que llenar.

Así las cosas, con toda la prueba producida tengo acreditado que el Señor Guillermo Cesar Idone abonó la totalidad de las 84 cuotas del plan de ahorro, con más los gastos de patentamiento y gastos de entrega, cambio de modelo, impuestos, sellado, entre otras.

En virtud de las constancias analizadas, puedo inferir que ninguna de las

demandadas acreditó haberle brindado al actor un asesoramiento correcto en cuanto a las condiciones de contratación y a las cuotas que debía pagar y las que ya se encontraban pagadas, ya sea por medio de un asesor de ventas o por un seguimiento telefónico en la etapa de efectivo cumplimiento contractual.

Por otro lado, tampoco resolvieron el conflicto en la etapa de mediación prejudicial, negándose a reconocer los pagos efectuados por Idone, conforme está acreditado con la documental acompañada en el escrito de demanda y a la demás prueba a la que vengo haciendo referencia.

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

En ese sentido se dijo: *"...Es que el fundamento del deber de informar es la buena fe, por cuanto su objetivo es comunicar debidamente determinada información que la otra parte desconoce, y aún, en algunos casos, hasta asesorando, aconsejando o advirtiendo. De tal forma, su cumplimiento se constituye en un presupuesto necesario para la debida formación del consentimiento que llevó a las partes a contratar de determinada manera.."* (Conf. C.A.V, en autos caratulados Baldissin Fernanda E. c/ Plan Fiat - ROT Automotores s/ apelación?- 04/06/2.014).

Señala la doctrina, respecto al deber de información en estos contratos que: *"La clave del ahorro de los grupos cerrados consiste en que el capital aportado por los suscriptores se actualiza mensualmente y, por tanto, no pierde valor adquisitivo, en especial cuando dicha actualización queda ligada al precio del bien o del servicio que*

*el suscriptor desea adquirir, de lo cual se sigue que debe existir una relación entre la capacidad de ahorro del suscriptor y el precio del bien. Así, la actualización de la cuota que tiene directa relación con el valor del bien que la fábrica vende requiere el respeto del deber de información de los precios de dichos bienes que no pueden modificarse en forma irrazonable. De tal modo, esta relación entre cuota móvil y valor del bien permite a la fábrica cobrar de contado los automóviles que vende, pero, a la vez, instrumenta una forma de financiación que requiere de un plazo especial, como es el que se establece en este tipo de operatoria...De lo dicho surge la relevancia que tiene el ajuste de las cuotas y/o el ajuste de los precios para la subsistencia del sistema; si cualquiera de las dos variables se dispara, el esquema de los contratos vinculados entra en grave crisis, como sucede en la actualidad. Este último aspecto se encuentra presente en todo el espíritu de la normativa vigente y, en especial, en las resoluciones de la Inspección General de Justicia (IGJ), que imponen la obligación de dar a conocer tanto los precios de referencia de los bienes como el modo de ajuste de la cuota, todo lo cual implica que, ante una situación inflacionaria, tanto las fábricas como la administradora deben informar adecuadamente a los suscriptores de los eventuales aumentos de precios, sin imponer su posición dominante, pues, de lo contrario, ataca las bases mismas del sistema que le sirve para comercializar sus productos" (Junyent Bas, "Ejes del sistema de capitalización y ahorro previo para fines determinados. La tutela del consumidor en la compraventa de automóviles", L. L. 2019-B, 1108, AR/DOC/1044/2019).*

El deber de información a cargo de las empresas a consumidores previsto en el art 4 LDC constituye una obligación de resultado. El mismo no se satisface ni se cumple mediante las cláusulas insertas en el contrato de adhesión, sino que opera durante todo el vínculo contractual. El mismo prohíbe imponer cargas a consumidores, que son la parte débil de la relación, de buscar la información.

De ello se desprende que no basta el somero conocimiento que el consumidor tenga para la validez del contrato, sino que son las demandadas quienes tienen el deber de informar al consumidor sobre las condiciones de contratación, que obligaciones pagó, cuáles restan pagar, si hay alguna variación en el precio del automóvil, si hay alguna promoción (por ejemplo por pagar cuotas adelantadas, por pagar con determinado medio de pago), todo ello debe informarse durante la ejecución del

contrato.

La falta del deber de información esta estrechamente vinculada con dispensar un trato digno al consumidor, lo que queda claro en autos toda vez que ello no ha ocurrido, pues las demandadas han omitido brindar información clara y veraz y no han obrado de buena fe en el marco de la relación de consumo, ponderando para ello que las empresas -por su profesionalidad- debían ajustar su conducta a un standard de responsabilidad agravada, la que debe ser interpretada en clave de consumidor, ante la vulnerabilidad de la parte más débil de la relación contractual.

En conclusión, de la valoración integral de la prueba, considero que las demandadas incumplieron con los deberes a su cargo de información y trato digno (arts. 4, 5, 8 y 40 LDC), y el principio de buena fe que debe imperar en toda relación contractual Art. 9 y 961 del CCCN, por lo que en función de la responsabilidad objetiva que emerge de la normativa consumeril citada, corresponde, dándose los supuestos previstos en el art. 10 bis de la LDC, acoger favorablemente la acción entablada por el actor Señor Guillermo Cesar Idone, condenando a las empresas demandadas Alra S.A. y Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados, en forma solidaria, a responder por los daños y perjuicios causados (Art. 42 CN, 4,5,8, 1073,1074 y 1075, 1093,1097,1100, 1103 del CCyC).

**V.-** Determinada la responsabilidad de la demandada corresponde que ingrese al tratamiento de los rubros reclamados, y dilucidar la procedencia de cada unos de ellos, y en su caso, su cuantificación.

**Daño Emergente:** La actora bajo este concepto reclama la suma de \$10.000. Ello fundado en los gastos de telefonía celular en que ha incurrido a fin de intentar comunicarse con las demandadas en ocasión del perjuicio sufrido.

Refiere que acompaña - como documental - un listado de llamadas a fin de probar este rubro.

Asimismo, sostiene que *“los daños consecuentes deben indemnizarse, aún sin prueba específica, pues cabe presumirlos si las circunstancias del caso así lo*

*justifican*". (CNCiv., Sala J, 11/3/97, "Fracchia, Francisco E. y otro c. Piroló, Nicolás", La Ley, 1997- E-978 y DJ, 1998-3-421).

A fin de analizar la procedencia de este rubro, debo tener presente el Art. 1738 del CCC, según el cual dentro de las indemnizaciones por los daños que sufre una persona debe comprenderse el concepto de daño emergente entendido como la pérdida real, directa y efectiva del patrimonio de la víctima.

Ahora, si bien el actor no acreditó en autos ese listado de llamadas que refiere haber acompañado como documental en su demanda, he de presumir que el actor habría tenido que cursar llamados telefónicos a las demandadas a fin de reclamar por sus derechos y que ello le generara un gasto de dinero. Por lo que, en virtud de lo dispuesto por el Art. 165 del CPCC, he de fijar la indemnización en la suma de \$ **10.000** con mas los intereses devengados desde la fecha del primer pago acreditado conforme surge de fs. 16 - documental parte I -el día 10/08/2017- hasta el 31/07/2018 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 36 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Guichaqueo Eduardo Ariel C/ Provincia de Río Negro", desde el 01/08/2018 hasta el hasta el 30/04/2023 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Fleitas Lidia Beatriz C/ Prevención ART S.A. S/ Accidente de Trabajo y desde el 01/05/2023 hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, agente financiero de la provincia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Machín C/ Horizonte ART S.A.".

**2) Reconocimiento de los pagos realizados - Restitución de las sumas abonadas injustamente:** Por este rubro la actora solicita se reconozca el total de las 88 cuotas abonadas, siendo 84 las cuotas del plan y 4 cuotas pagadas en exceso de las que

solicita la devolución por la suma de \$172.178,42, más los intereses hasta el día de su efectivo pago.

El actor manifiesta que se produjo una violación al trato digno y una deficiente prestación del servicio por parte de las demandadas, ya que habiendo cumplido íntegramente con el pago de 84 cuotas pactadas, pagó 4 cuotas adicionales en los meses de marzo, abril, mayo y junio del año 2021, por las sumas de \$40.302,19; \$41.857,21; \$43.850,59; \$46.168,43; lo cual recién advierte el día en que realizó una liquidación de las cuotas pagadas.

Dice que de esta forma las demandadas incumplieron su carga de cancelación del plan, imposibilitándolo de disponer del vehículo de su propiedad por estar afectado a una prenda.

Refiere que pagó desde el inicio de la relación una cantidad de 47 cuotas mensuales regulares lo cual asciende a la suma de \$948.417,15 y 41 cuotas adelantadas puras lo cual asciende a la suma de \$431.530,99, sumando un total de \$1.379.948,14 conforme surge de la documentación que se adjunta.

Tal como ya fue mencionado, el actor ha acreditado con la documental adjunta los pagos efectuados de las cuotas, patentamiento y gastos de entrega, con la pericia informática a través del análisis de los e-mails del Banco Provincia (bimail@bpba.com.ar) se tienen por efectuados los pagos que hizo, y con la pericia contable se acreditó que el Plan de Ahorro correspondiente al Grupo 4512, Orden 103, constan de 84 cuotas con adjudicación, registra 84 cuotas pagas, ninguna impaga y ninguna por vencer.

Ahora bien, en cuánto a la informado por la perita contable respecto a los códigos 63, las demandadas no produjeron ninguna prueba que acredite que este cargo o concepto le fue debidamente notificado o informado al actor al momento de suscribir el mentado plan de ahorro.

En consecuencia, corresponde hacer lugar a lo reclamado por la actora en este tópico, reconociendo el pago de las 88 cuotas abonadas por el actor, siendo 84 las cuotas correspondientes al plan de ahorro contratado y 4 cuotas pagadas en exceso por

las que las demandadas deben restituir la suma de \$ **172.178,42**, con más los intereses devengados desde la fecha del primer pago acreditado conforme surge de fs. 16 - documental parte I -el día 10/08/2017- hasta el 31/07/2018 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 36 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Guichaqueo Eduardo Ariel C/ Provincia de Río Negro", desde el 01/08/2018 hasta el hasta el 30/04/2023 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Fleitas Lidia Beatriz C/ Prevención ART S.A. S/ Accidente de Trabajo y desde el 01/05/2023 hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, agente financiero de la provincia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Machín C/ Horizonte ART S.A.".

**Daño Moral:** La actora bajo este concepto reclama la suma de \$500.000, fundado en que la actitud de las demandadas ha sido ignorar sus llamados, mails y reclamos efectuados; así como no intentar resolver el conflicto en etapa de mediación.

Describe haber sido víctima de destrato y abuso de poder, y de haber sufrido impotencia y desesperación de saber que el vehículo que compró está condicionado por las demandadas, por lo cual no puede disponer libremente de él.

Dice que todo ello impacta de forma negativa en su faz espiritual y física.

Sostiene que toda esta situación le ha provocado una permanente molestia, ansiedad e impotencia, toda vez que vio frustrado el objetivo de adquirir un nuevo bien, así como la planificación económica llevada a cabo con esfuerzo y sacrificios personales, todo lo cual ha perjudicado su patrimonio y calidad de vida diaria ya que realizó una inversión y no pudo disponer libremente de la unidad para su venta y reinversión, debiendo resignarse a recurrir a la justicia para que sean reconocidos sus derechos.

Cita doctrina y jurisprudencia a fin de fundar su reclamo.

La versión de los hechos expuesta por la parte actora en cuanto a este rubro, se confirma con los dichos de los testigos Tamara Yamila Peña y Raúl Osvaldo Yunes en la Audiencia de Vista de Causa, quienes son contestes al referirse a la relación conflictiva del actor con los demandados. Comentan que - en virtud de ser compañeros de trabajo de Idone - toman conocimiento de que el actor pagó cuotas de más del plan de ahorro que las demandadas no le reconocen y por ello hizo un reclamo. Siguen diciendo que Idone realizó esfuerzos y sacrificios para poder pagar las cuotas, y que estaba afectado emocionalmente por la situación, con bronca y frustración, cansado de reclamar.

Por otro lado, con el intercambio de correos entre la Doctora María Quintana - Conciliadora en las Relaciones de Consumo- y el Señor Idone, en los que se observa su malestar al manifestar no estar conforme con lo acontecido en las audiencias de conciliación en la etapa prejudicial. Expresamente dice estar seguro de todo lo que pagó y que el acuerdo enviado no aclara de donde surge la cuota que supone la parte demandada debe pagar.

Asimismo, la Doctora Quintana le informa en aquella oportunidad que los acuerdos celebrados en esa instancia se hacen "sin reconocer hechos, ni derechos", y que no pueden quedar abiertos por ello le solicita que se manifieste respecto a cómo cerrar el procedimiento, si es con acuerdo o sin acuerdo. Se informa el cierre de la conciliación sin acuerdo.

Habiendo entonces tenido por acreditada, en el punto anterior, la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno por parte de las demandadas, no resulta irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales padecidas por la actora, por configurar una derivación del incumplimiento contractual.

En resumen, a la luz de la situación que se ventila en este proceso, es dable advertir que se le ocasionó a la actora una lesión a su sentido personal de estima, un daño moral y espiritual, siendo lo manifestado por el actor en el intercambio de correos con la conciliadora y las declaraciones testimoniales las pruebas mas contundentes aportadas en este tópico.

En tal sentido, se ha sostenido que no es exigible la prueba directa del daño, ni es

necesario acreditar padecimientos, sufrimientos, llantos, etc., sino que cabe inferir su existencia a partir de indicios y presunciones puesto que, tratándose de una lesión a los sentimientos, surgirá su presencia de la valoración de la circunstancias fácticas que haga el juzgador (cfr. ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, Resarcimiento de daños. 5a. Cuánto por daño moral, Hammurabi, 2005, p.383; PIZARRO, Ramón D., Daño moral, Hammurabi, 1996, p.563/568; esta Sala, Ac. N° 501 del 07.12.2010, autos "Fasoli c. Banco Credicoop C.L."; CN Com, Sala D, 15.05.2008, L.L. 2008-D-422 y 2008-E-247, entre otros).

Por su parte, propicio es recordar que en el nuevo Código Civil y Comercial, y en lo que aquí interesa (conf. arts 1738 y sgtes., en particular arts. 1741 y 1744 CCyC), se equipara el daño moral con el daño no patrimonial, extrapatrimonial o inmaterial, receptando este rubro como daño compensatorio y satisfactorio de afectaciones extrapatrimoniales, emplazando esta noción en la concepción amplia de la protección preferente de la persona humana y en la tutela de su dignidad (concepto claramente explicado en los Fundamentos del Anteproyecto, donde se resalta que la persona es la figura central del Derecho, receptado ello, entre otros, en los arts. 17, 31, 41, 51, 52, 53, 56, 59, 90, 1097, 1098, 1292, 1740, 1743 y concs.).

En lo que hace a la cuantificación de este tipo de daño, como tiene ya dicho nuestra jurisprudencia local, este tipo de indemnización -por daño moral- es una tarea difícil, porque precisamente el dolor y las afecciones de orden espiritual, no resultan por esencia medibles económicamente.

En nuestra jurisdicción desde el precedente "PAINEMILLA C/ TREVISAN" (Jurisprudencia Condensada, T° IX, pág.9-31), se ha sostenido que *“no es dable cuantificar el dolor ya que la discreción puede llegar a convertirse en arbitrio concluyéndose en cuanto a la tabulación concreta de este rubro, que su estimación es discrecional para el Juzgador y poca objetividad pueden tener las razones que se invoquen para fundamentar una cifra u otra. Es más, el prurito de no pecar de arbitrario que la efectiva invocación de fundamentos objetivos, lo que lleva a abundar en razones que preceden a la estimación de la cifra final. La única razón objetiva que debe tener en cuenta el Juzgador para emitir en cada caso un pronunciamiento justo, es además del dictado de su conciencia, la necesidad de velar por un trato igualitario para situaciones parecidas...”*.

Asimismo, también se ha sostenido que, no se deben comparar solo los números, sino al poder adquisitivo o valor constante de las indemnizaciones de manera que el fenómeno inflacionario no resulte ser un incentivo para quien rehúye la reparación del daño, ni que nos aleje de la reparación plena que además de una incuestionable base legal, tiene sustento constitucional y convencional.

De la compulsión de precedentes, se puede tener como referencia el expediente caratulado "CALAMARA BUDIÑO C/ IRUÑA Y OTRA", Expte. N° A-2RO-1000-C9-16, causa en la que se debatió un supuesto semejante al ventilado en las presentes actuaciones por incumplimiento del deber de información y trato digno por parte de las allí demandadas hacia el consumidor. En dicha oportunidad la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de General Roca, mediante sentencia de fecha 06/10/2021, elevó la indemnización por daño moral impuesta en la primera instancia de fecha 23/06/2021 en la suma de \$150.000, a la suma de \$200.000.

Conforme las constancias de estos autos y el precedente citado, puedo sostener que el importe solicitado en la demanda resulta razonable.

Por tratarse de una deuda de valor, debe ponderarse a valores actuales, entonces teniendo en consideración lo resuelto en el precedente referido *supra*, asemejándose el mismo al caso de autos, he de establecer el rubro, previo acudir a la Calculadora de Inflación, en la suma de **\$ 1.500.000**, con mas los intereses que deberán calcularse a la tasa del 8% anual desde desde la fecha de pago configurativa del incumplimiento de la demandada -10/08/2017- (primer pago acreditado conforme surge de fs. 16 - documental parte I), hasta la fecha de la presente sentencia, y a partir de entonces y hasta el momento del efectivo pago, deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHIN C/ HORIZONTE ART S.A.".

**4) Daño Punitivo:** La actora bajo este concepto reclama la suma de \$1.000.000, fundado en que la conducta de las demandadas deja en claro la intención dolosa de no cumplimentar sus derechos, ya que es evidente el desprecio hacia los mismos y la sola

intención de generar un aprovechamiento económico.

Dice que debe tenerse presente que las demandadas ocupan un puesto reconocido en nuestro país, de muchos años por lo cual su posición en el mercado es más que predominante.

Sostiene que hubo un incumplimiento legal y contractual, en violación los deberes de información veraz y clara, buena fe contractual, trato digno, conductas gravemente reprochables, que avasallan a la parte más débil de la relación de consumo, por lo que corresponde equilibrarla, sin que ninguna pueda excusarse debido al rédito económico que significa para las mismas el pago de las cuotas.

Sigue diciendo que esas conductas lo obligaron a recurrir a la justicia, mediante un proceso judicial, para el cumplimiento de sus derechos, por lo que solicita se aplique sanción disuasoria para su actuación en el futuro, siendo su finalidad preventiva.

Destaca que ha quedado debidamente probado que tanto Volkswagen S.A. como Alra S.A han obrado de forma maliciosa y con grosero desinterés sobre sus derechos como consumidor, comprometiendo su patrimonio, su economía, sus proyectos personales y también su salud emocional.

Por último, refiere que es pertinente ponderar lo aportado como prueba informativa por la oficina de Derecho del Consumidor de la Provincia de Río Negro, en relación a demandadas por incumplimientos de sus obligaciones legales o contractuales, certificando que el incumplimiento de los derechos al consumidor es reiterado.

Cita doctrina y jurisprudencia a fin de fundar su reclamo.

Respecto de la procedencia del daño punitivo, su naturaleza y los criterios de admisión y cuantificación, corresponde determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del Superior Tribunal de Justicia (STJ).

Ha dicho nuestro cívico tribunal en pronunciamiento de fecha 17/10/2023, dictado en autos "BARTORELLI, EMMA GRACIELA C/BANCO PATAGONIA S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS S/CASACION" (Expte. N° VI-31306-C-0000), precedente que constituye doctrina legal obligatoria para esta judicatura (conf. art. 42 - Ley 5.190)

que: "...4.3.- En relación al agravio sobre la aplicación del daño punitivo fundamentado en la presunta errónea aplicación del art. 52 bis de la Ley 24.240, adelanto mi opinión a favor de la improcedencia de tal cuestionamiento. A continuación doy mis razones. 4.3.1.- El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 modificada por la Ley 25.361 (B.O. 07-04-08) incorporó la figura del daño punitivo en estos términos "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. 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". Por su lado, este último -en lo que interesa- expresa "Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina...". Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial, la Ley D N° 5.414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22), establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Como es sabido, el daño punitivo se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Pizarro y Stiglitz sostienen que el tema presenta particular importancia en el ámbito del derecho del consumo, especialmente en dos supuestos: en los enriquecimientos injustos

*obtenidos por medio del ilícito (ilícito lucrativo) y en los casos en los que la repercusión socialmente disvaliosa del ilícito es superior, comparada con el daño individual causado al perjudicado. Tal lo que ocurre, por ejemplo, con la responsabilidad del productor de bienes y servicios, cuando, como consecuencia de un proceder antijurídico, se generan microlesiones múltiples, de carácter extremadamente difuso, idóneas para afectar a muchísimas personas, en diferentes lugares y hasta en distinto tiempo, respecto de la causa originaria del daño. La reparación de tales daños difícilmente alcance a concretarse en reclamaciones judiciales. Cuando el daño es muy difuso, la responsabilidad tiende a esfumarse, sobre todo teniendo en cuenta el costo económico y el tiempo desproporcionado que insumen las actuaciones judiciales. Esta realidad es frecuentemente tenida en cuenta por proveedores profesionales poco escrupulosos. Agregan los autores referidos que la adopción de sanciones en casos de graves inconductas de los proveedores de bienes y servicios, puede erigirse en un elemento de prevención y de disuasión de enorme importancia. De hecho, consideran que la adecuada implementación de un sistema de penas privadas, especialmente en materia de daños causados por productos defectuosos y por servicios defectuosamente prestados, puede constituirse en un instrumento útil para asegurar, en términos equitativos, el adecuado funcionamiento del mercado y la libre competencia (cf. Pizarro - Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, La Ley 2009-B, 949). A pesar que ha sido criticado el amplio alcance con el que ha sido legislada dicha multa civil en nuestro país, que se refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia, en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, caracterizados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando evidencia un menosprecio grave por los derechos individuales o colectivos. El incumplimiento de una obligación legal o contractual, tiene dicho este Superior Tribunal de Justicia, "...es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva [...] para establecer no solo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el art. 49 de la Ley 24.240. [...] no obstante aludir puntualmente a las sanciones*

*administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma. La citada disposición establece que "En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho". En resumen, la aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (Cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otros/Sumarísimo" del 03-03-20).*

*4.3.2.- Partiendo de la premisa de análisis citada, las presentes actuaciones muestran que los presupuestos de admisibilidad para la imposición de la sanción pretendida, y que fuera objeto de condena en instancias anteriores, se encuentran configurados. Es que, más allá del incumplimiento del deber de seguridad, resulta determinante el modo en que se condujo la entidad financiera, quien primero ignoró el reclamo de su cliente, para luego citarla a concurrir a sus instalaciones y finalmente manifestarle que no resultaba posible revertir la operación en cuestión en razón del tiempo transcurrido. Una actuación acorde a los estándares de la buena fe, en el marco de una relación de consumo, exigía del banco demandado la pronta realización de las diligencias necesarias tendientes a constatar si efectivamente el crédito había sido solicitado por la demandante. También lo era verificar si los movimientos de blanqueo y solicitud de nueva clave, así como las transferencias realizadas a terceros resultaban del giro normal y habitual de la cuenta de la actora y toda otra gestión útil o posible hasta agotar las posibilidades de abortar la concreción de la estafa de la que fue víctima su cliente. En definitiva, un proceder diligente y acorde a las circunstancias del caso podría haber evitado no solo la concreción de la operatoria crediticia, sino también los múltiples menoscabos de índole espiritual y material (económicos) que derivaron en la presente causa.*

*4.3.3.- En lo que atañe a la evaluación y cuantificación del monto estimado en concepto de daño punitivo, tampoco advierto que se hayan acreditado los extremos alegados en el recurso. Se explicó más*

*arriba que los Jueces deben ser prudentes y cuidadosos al momento de establecer la sanción por daño punitivo, en tanto la norma del art. 52 bis de la Ley 24.240 (texto agregado por Ley 26.361), que refiere a la gravedad del hecho y demás elementos de la causa, resulta vaga, laxa e imprecisa, ocasionando que su cuantificación quede librada al ámbito de apreciación judicial. Por otro lado, la experiencia demuestra que resulta difícil sujetar dicho cálculo a pautas o reglas fijas predeterminadas. Adviértase que incluso aquellos que proponen el uso de fórmulas de matemática financiera para la estimación del importe económico de la sanción, incluyen en ella factores que dependen exclusivamente de la discrecionalidad del magistrado al desarrollar el cálculo. Es necesario entonces que la labor jurisdiccional de cuantificación responda a pautas orientadoras y mecanismos que, en todos los supuestos, reflejen la valoración de las circunstancias concretas del caso, así como contribuyan a conseguir los objetivos y fines del instituto. En dicha faena la señora Jueza de grado acudió al criterio de la equidad, descartando el modelo matemático circunstanciado utilizado por la SCJBA en autos "Castelli, María Cecilia c/Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico" causa C. 119.562, 17-10-18). Además, expuso fundamentos suficientes para calcular el monto de la multa impuesta al banco demandado, lo cual, desde mi punto de vista, refuta la alegación de absurdo hecha por el recurrente. Sumado a lo anterior, se observa en este caso una proporción razonable entre el daño compensatorio establecido en favor de la actora y la sanción punitiva impuesta por la misma sentencia [daño punitivo (\$ 500.000) = daño compensatorio (\$ 309.710,37) x 1,61]; relación ésta que en principio descarta una hipótesis de punición excesiva o absurda. Ello así, de acuerdo al parámetro de comparación adoptado por la Corte Suprema norteamericana en diversos precedentes; entre ellos, "State Farm Mutual Auto Insurance vs. Campbell" (2003) y "Philip Morris USA v Williams" (2007). Sostuvo allí el Máximo Tribunal de los Estados Unidos que las cuantificaciones que superen la fórmula aritmética de multiplicar las indemnizaciones regulares por números mayores a un dígito (single digit multipliers), son propensas a caer en excesos. Explica entonces, con un criterio que comparto, que si bien no hay un límite estricto que los daños punitivos no puedan superar, en la práctica pocos laudos que excedan una proporción de un solo dígito entre daños punitivos y compensatorios, en un grado significativo, satisfacen la garantía del debido proceso. Y en esa misma línea de razonamiento, reitera que no existen puntos rígidos de referencia, por lo que proporciones mayores pueden otorgarse válidamente -siempre en orden al debido proceso- cuando un acto*

*particularmente atroz ha resultado en solo una pequeña cantidad de daños económicos. Es cierto que en nuestro derecho positivo, el art. 47 de la Ley 24.240 (al que remite el 52 bis) establece en su inc. b) una escala con mínimos y máximos para cuantificar el daño punitivo (de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina). Sin embargo, ello no impide la exigencia adicional de una criteriosa relación de proporcionalidad con el daño compensatorio otorgado en última instancia, evitando la imposición de sanciones excesivas que, aunque encuadren en la escala de la norma, en los hechos impliquen una aplicación distorsiva que desborde el principio de razonabilidad y, consecuentemente, del derecho de propiedad -en sentido constitucional- y la garantía del debido proceso sustantivo (arts. 17, 18, 28, 33 y ccdtes. Constitución Nacional). Sobre el punto, tiene dicho la Corte Suprema de Justicia que "...es principio básico de la hermenéutica atender en la interpretación de las leyes, al contexto general de ellas y a los fines que la informan, no debiendo prescindirse de las consecuencias que se derivan de cada criterio, pues ellas constituyen uno de los índices más seguros para verificar su razonabilidad y coherencia con el sistema en que está engarzada la norma" (Fallos: 331:262; en el mismo sentido 324:2153). En este orden de consideraciones, no avizoro que la casacionista haya logrado demostrar la violación de las normas legales denunciadas (art. 52 bis, Ley 24.240 y sus ccdtes.), ni el supuesto excepcional del absurdo en la apreciación de las circunstancias de la causa...". (voto del Dr. Ricardo A. Apcarian).*

Expuesta *in extenso* la cita del fallo, tengo acreditado que las demandadas han actuado con grave indiferencia hacia el actor, ya que frente a su reclamo de tener por reconocido por su parte el cumplimiento del contrato por el pago de la totalidad de las cuotas no le han dado una respuesta satisfactoria, le reclaman cuotas impagas y no reconocen los pagos efectuados, lo que lo llevó a iniciar un reclamo extrajudicial en el que la demandada mantuvo la misma actitud de menosprecio frente a su reclamo.

Como dijera, la actora ante la falta de respuestas tuvo que iniciar, no solo una mediación, sin resultado favorable, sino también la presente demanda.

Nótese entonces que tuvo que atravesar todo el derrotero para el reconocimiento de su derecho, habiendo transitado por las diferentes etapas, y la actitud de la

demandada no ha demostrado en forma objetiva intentos conciliatorios o tendientes a dar definitiva solución al conflicto.

Desde esta última perspectiva, tengo que se ha configurado en autos un detrato injustificado para con la actora en lo que se vislumbra como una conducta más o menos generalizada que procura el desgaste para desalentar los reclamos frente al incumplimiento por parte de las demandadas de no brindarle información y trato digno.

Se ratifica en autos la versión fáctica expuesta por la parte actora

Ahora bien, recientemente en autos "FABI, MARIA BELEN C/VIA BARILOCHE S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARISIMO) S/CASACION" (Expte. N° RO-20332-C-0000), sentencia de fecha 25/06/2024, se reiteró el carácter excepcional de la figura. Allí se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa.

Así, tengo presente en esta instancia judicial la actitud de las demandadas, cuya producción de prueba fue prácticamente escasa, lo cual tiene un valor de acuerdo al principio de cargas probatorias dinámicas y lo que reafirma que han actuado con gran indiferencia a los derechos y reclamos del actor de estos actuados, no solo en la etapa pre judicial sino también durante la tramitación de este proceso.

Se ha acreditado también que no estamos en presencia de un caso aislado; ya que de acuerdo lo informado por la Oficina Defensa del Consumidor en fecha 19/03/2023, se registran 1 multa de \$150.000 a la empresa Alra S.A. y 9 multas por un valor de \$3.000.000 a la empresa Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados. Dicho informe deja en claro que las demandadas reiteran los incumplimientos de sus obligaciones legales o contractuales, frente a los derechos del consumidor, por lo que debo ponderarlo al momento de resolver.

Es por ello que he de hacer lugar al presente rubro, y frente al escenario antes descripto, la magnitud del perjuicio ocasionado, y habiendo consultado el archivo de precedentes que la Cámara de Apelaciones de nuestra circunscripción tiene a disposición de Magistradas/o, letrada/os e interesadas/os en general, relativos a “daño moral” y “daño punitivo” que ha venido reconociendo desde el año 2012, lo que sin duda alguna constituye una fuente de información importante para la cuantificación de las indemnizaciones por tales rubros, y como referencia, he de tener en cuenta lo resuelto en autos "GARCIA RICARDO C/ IRUÑA S.A. Y VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO) (DEFENSA DEL CONSUMIDOR)", Expte. N° A-2RO-2060-C5-20/RO-31442-C-0000, sentencia del 27/11/2023, confirmada en fecha 25/04/2024 por la Cámara de Apelaciones Civil y Comercial de General Roca, en las que se puede ver que la demandada de autos repite la misma conducta reprochable, esto es, respecto de la deficiente atención frente al reclamo realizado, la falta de respuestas, el trato indigno ante los reclamos, entre otras.

Todo ello configura una conducta disvaliosa y desaprensiva y en detrimento del consumidor, lo que me lleva a concluir que la conducta de las demandadas encuadra como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio -conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en los precedentes citados.

Ahora bien, para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, la actitud del requerido con posterioridad al hecho, el perjuicio resultante, la posición en el mercado de la demanda, demás particularidades de la causa y el precedente reciente del STJ.

Por lo que, considero pertinente -teniendo, además especial consideración la Doctrina Obligatoria emergente del STJ en autos "BARTORELLI" (Expte. N° VI-31306-C-0000), de fecha 17/10/23, establecer la procedencia del rubro Daño Punitivo en la suma de **\$1.000.000** con más los intereses que se devengarán desde que la presente sentencia adquiera firmeza (de conformidad con lo resuelto recientemente por

la Cámara de Apelaciones de esta circunscripción in re "TOSCAN", EXPTE. N° CH-56208-C-0000), y hasta su efectivo pago, de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHÍN C/ HORIZONTE ART S.A."

V.- Las costas del proceso, atento el resultado del mismo, el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC, corresponde imponerlas en su totalidad a la demandada.

Para la regulación de los honorarios profesionales se deberá tener en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto de condena (conf. arts. 1, 6, 7, 9, 11, 19,37 y conc. de la Ley de Honorarios de Abogados y Procuradores N° 2.212).

Por lo expuesto entonces; normativa legal citada, doctrina y jurisprudencia invocada;

**RESUELVO: I.-** Hacer lugar a la demanda instaurada por el Señor Guillermo Censar Idone contra las empresas ALRA S.A. y Volkswagen S.A. de ahorro para Fines Determinados; condenando a estas últimas, en forma solidaria, a abonar al actor en el término de 10 días de notificadas de la presente, la suma total de \$ **2.682.178,42** con más los intereses determinados en los considerandos, bajo apercibimiento de ejecución y en un todo de conformidad a los argumentos precedentemente expuestos.

**II.-** Imponer las costas del proceso en su totalidad a la demandada, en virtud del principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC.

**III.-** Regular los honorarios profesionales de las Doctoras Doris Vásquez y Anella Díaz, letradas patrocinantes de la actora, en el 11 % del Monto Base, en conjunto; del Doctor Efraín Adefeff en su carácter de apoderado de Alra S.A. en el 8 % del Monto Base a la que se debe adicionar el 40% por apoderamiento; y de los Doctores Hernán Ariel Zuain, Santiago Parrou y Ezequiel Hernán Zuain, en carácter de letrados apoderados de Volkswagen S.A. de ahorro para Fines Determinados en el 8% del Monto Base, a la que se debe adicionar el 40% por apoderamiento, en conjunto ( Arts. 1, 6, 8 in fine, 38, 40 de la Ley 2212). MB: \$ **2.682.178,42**.

Notifíquese a Caja Forense y oportunamente cúmplase con la ley 869.

**IV.-** Regular los honorarios de la Perita Contadora Verónica González Gayarín en el 5 % del Monto Base y los del Perito Informático Aldo Fabian Capitán en el 5 % del Monto Base (Arts. 09, ss., 18 -última parte-y ccdtes. de la Ley N° 5.069).

**V.-** Notificar de conformidad alas adecuaciones procesales dispuestas por el Anexo I de la Ac. N° 36/2022 del STJ (9-a) -que implementa el Sistema de Gestión de Exptes. Judiciales "PUMA"-.

mvm/gng

Dra. Natalia Costanzo

Jueza