

General Roca, 2 de junio de 2026.

PROCESO: Este proceso "L.M. C/ VOLKSWAGEN S A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS E IRUÑA S A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS-LEY 24240 (SUMARISIMO) " (EXP. RO-01311-C-2023), del registro de esta Unidad Jurisdiccional N° 3, de la Segunda Circunscripción, con asiento en esta ciudad a mi cargo y llegado para dictar sentencia definitiva:

A.- ANTECEDENTES:

1.- ESCRITO DE INICIO. HECHOS. PRETENSIÓN:

El 28/04/23 M.L. (DNI 3.), por derecho propio, promueve acción por daños y perjuicios contra VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS e IRUÑA S.A. por la suma de \$ 833.321,67 y/o en lo que en más o en menos resulte de la prueba con más intereses y costas.

Expresa que el 30/03/2018 suscribió una solicitud de adhesión para la adquisición de un automotor VOLKSWAGEN tipo Sedan 5 puertas modelo HIGH UP! 1.0 MPL, pagadero en 84 cuotas; en diciembre de 2018 la concesionaria le notificó que resultó ganadora de la licitación de su grupo y en febrero de 2019 suscribió el contrato prendario de 64 mensuales y sucesivas de \$7.419,79 cada una.

Relata que con el paso del tiempo las cuotas fueron variando su monto; consultó los requisitos para cancelar anticipadamente la deuda para levantar la prenda, obtener el libre deuda y le informaron que debía cancelar la cuota que a tal fecha tenía pendiente -adheridas a débito automático de su cuenta bancaria- y transferir un total de \$745.409,72 -total de lo adeudado a enero del año 2021, para cancelar el Plan de Ahorro, acceder al libre de deuda y al levantamiento de la prenda- (total de \$ \$774.323,06).

El 14/01/21 efectuó 2 transferencias: -a la cuenta de Autoplan

Volkswagen por \$28.913,34 que correspondía al pago de la cuota 35 por cuanto el pago por débito automático sería imputada al mes siguiente; -a la cuenta de Autoplan Volkswagen por la suma de \$745.409,72 por cancelación de la totalidad del Plan.

Sostiene que las operaciones fueron efectivamente canceladas desde la cuenta bancaria de su titularidad a la cuenta de titularidad de VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y el 17/01/21 se comunicó con VISA para solicitar la baja del servicio débito automático pero el 05/01/21 ingresó el débito por la suma de \$28.913,34 y no podía anularse -monto correspondiente a la cuota 35, ya abonada-.

Dice que efectuó reclamos a la concesionaria en varias oportunidades y que le indicaban que tal cuestión debía ser solucionada desde el banco.

El 8/02/21 envió correo electrónico a la casilla de demandada informando la situación; y recibió por respuesta que debía enviar carta documento con el detalle del reintegro del dinero cobrado de más, su cuenta bancaria (CBU, N° de cuenta, CUIT del titular, entidad bancaria), grupo, orden, nombre completo, domicilio, mail y teléfono, finalizando con mi firma, aclaración y DNI. Cumplió con esto el 11/02/2021 y fue recibida el 17/02/2021.

El 18/02/21 insistió; el 24/02/21 le informaron que debido a "problemas de sistema" no podían resolver sin obtener respuesta; el 9/03/21 volvió a comunicarse, requiriendo la anulación por cuanto la deuda en la tarjeta de crédito generaba intereses moratorios y un daño patrimonial.

Alega sobre el interminable intercambio de correos electrónicos con respuestas evasivas; en mayo de 2021 canceló la suma total adeudada como consecuencia del cobro duplicado efectuado por la empresa, en noviembre de 2022 remitió cartas documento a las demandadas, intimándolas para que otorgaran la información correspondiente y reclamando los daños y perjuicios ocasionados; inició luego la instancia de mediación sin

respuesta.

Manifiesta que pasaron más de dos años sin respuesta e inicia esta acción.

Denuncia la violación a las disposiciones de la Ley 24.240 por: incumplimiento al deber de información adecuada, veraz, detallada, eficaz y suficiente / información inexacta; a la obligación de respetar las modalidades en la prestación del servicio ofrecida, publicitada o convenida; al deber de trato digno.

Reclama por rubros indemnizatorios: -daño Directo: \$33.321,67; -daño extrapatrimonial: \$300.000; -daño punitivo: \$500.000. Todo, en lo que en más o en menos resulte de la prueba más intereses.

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita que se haga lugar a esta acción con costas.

2.-CONTESTACIÓN DE IRUÑA S.A. ARGUMENTOS DEFENSIVOS:

El [26/7/23](#) contesta el traslado de esta acción IRUÑA S.A, por apoderado.

Formula la negativa de rito y luego brinda su versión sobre los hechos.

Aclara que su mandante y VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (Sociedad Administradora) son dos razones sociales distintas.

Alega que su mandante es un mera intermediaria en las operaciones de venta de planes de ahorro; que interviene en el inicio de la contratación y al final, cuando la clientela resulta adjudicada y no actúa como agente recaudadora de cuotas.

Sostiene que no le consta a su mandante que la reclamante reclamara el reintegro a VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y que no hubiere contestado, que tal liquidación no es

efectuada por Iruña S.A. ni fueron por ella percibidos.

Entiende que no puede endilgársele responsabilidad a su mandante, quien se limitó a cumplir con las obligaciones a su cargo.

Cuestiona la procedencia y cuantía de los rubros indemnizatorios reclamados.

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita el rechazo de la acción con costas.

3.-CONTESTACIÓN DE VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS. ARGUMENTOS DEFENSIVOS:

El [30/8/24](#) contesta el traslado de esta acción VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS por apoderado.

Explica la relación entre las partes y sobre el funcionamiento del sistema de ahorro.

En cuanto a lo traído a este proceso dice que la transferencia realizada el 14/01/2024 por la suma de \$28.913,34 en concepto de cuota n° 35 no fue aplicada, la transferencia de \$745.409,7 quedó acreditada en la misma fecha en que se realizó el pago (14/01/2021) y la cancelación del plan ocurrió el 14/01/2021 como sostuvo la reclamante.

En cuanto al dinero correspondiente a la cuota n° 35 dice que ingresó 08/01/2024, que ya se había debitado la suma correspondiente a la cuota de enero del plan de ahorro, que su mandante administra múltiples Grupos de Ahorristas y que debe comprenderse la complejidad de la tarea -que requiere de una organización y previsión particulares-.

Sostiene que el reintegro de \$28.167,04 en concepto de diferencia de fondo se encuentra disponible y ofrece su restitución junto con los intereses correspondientes a la fecha de efectivo pago -disponible para ser reintegrado a través del Portal de Autogestión de la página de Autoahorro, debiendo denunciar el n° de CBU-.

Entiende que no existe incumplimiento ni actitud desaprensiva.

Luego cuestiona la procedencia y cuantía de los rubros reclamados.

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita el rechazo con costas.

4.-INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL:

El 22/5/22 asume la intervención el Ministerio Público Fiscal sin realizar observaciones.-

5.-AUDIENCIA. PRUEBA. CLAUSURA PROCESO:-

El 29/10/24 fue celebrada audiencia preliminar y ante la falta de acuerdo fue dispuesta la apertura a prueba, admitiéndose los medios ofrecidos.

El 29/5/25 fue certificado sobre el vencimiento del término probatorio, pruebas producidas y las pendientes.

El 26/12/25 fue declarada la negligencia en la producción de la prueba contable en extraña jurisdicción y dispuesta la clausura del debate; fue colocado para alegar -presentando la reclamante alegatos el 18/3/26 y la codemandada Volkswagen el 9/3/26-.

El 27/4/26 fue llamado “autos para sentencia”, quedando en condiciones de resolver.

B.- LOS FUNDAMENTOS. HECHOS Y DERECHO:

No se encuentra desconocida la relación contractual que vinculó a las partes, tampoco cuestionada la aplicación de la Ley 24.240.

La codemandada VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS dijo al contestar el traslado de esta acción que el reintegro de \$28.167,04 -en concepto de diferencia de fondo- se encuentra disponible y ofreció su restitución junto con los intereses correspondientes a la fecha de efectivo pago.

Tal concepto y suma fue el origen de este conflicto y hasta la fecha no pudo solucionarse; queda acreditado entonces el incumplimiento a lo dispuesto por el art. 724, 727, 765 y conchs del Código Civil y Comercial.

Siguiendo, la reclamante acreditó la autenticidad de las cartas

documento enviadas (cfr. respuesta a la informativa, agregada el [16/12/24](#)) e igual ocurre con los correos electrónicos traídos al inicio -10 reclamos por tal medio a VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS solicitando la devolución, solicitando información/resolución de su caso, denunciando que la demora le generaba problemas en su tarjeta de crédito- (cfr. [pericial en informática](#)).

Las evasivas quedan acreditadas ya que tal empresa solicitó el envío de carta documento cuando la misiva fue por ella recibida; respondió que no se encontraba operativo el sistema, que debía aguardar -en varias oportunidades-, informó sobre un plazo de gestión de 30 días (del primer correo del 8/2/21 al 15/3/21, se encontraba ampliamente vencido); volvió a requerir el envío de la carta documento y pese a la denuncia de todos los datos que solicitó a su clienta, hizo caso dilatorio primero y omiso después llegando al extremo de obligarla a litigar.

En lo que hace a la concesionaria, queda acreditado que la reclamante comunicó la situación por carta documento e intimó a su cumplimiento; sin embargo, no fueron acreditadas qué gestiones realizó la firma para dar una respuesta a su clienta; su conducta fue totalmente omisiva.

La primera testiga -amiga de la actora- supo que le cobraron una cuota demás; dijo que fue un montón de veces a Iruña para reclamar.

Con su discurso en este proceso, la concesionaria pretendió desvincularse de toda responsabilidad pero la Ley 24.240 le resulta aplicable y violó sus deberes de información, de trato digno hacia su clienta (art. 1073 del Código Civil y Comercial; art. 1, 2, 40 y conchs. de la Ley 24.240) y no intentó acreditar lo contrario.

Tengo por acreditado entonces los incumplimientos denunciados ante la falta de devolución en término de las sumas reclamadas más el incumplimiento a los deberes de información (art. 4 Ley 24.240 y mod; art. 1100 del Código Civil y Comercial), de trato digno (art. 8 bis de igual

norma; art. 1097 del Código Civil y Comercial), de seguridad e intereses económicos (art. 42 Constitución Nacional), de las garantías previstas por el art. 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos - injerencias arbitrarias- ante la falta de devolución en término de las sumas percibidas en exceso y sus intereses.

En consecuencia, corresponde declarar la responsabilidad civil de ambas demandadas en los términos del art. 40 de la Ley 24.240 y mod. y deberán responder por las consecuencias dañosas de tal accionar.

C.- DE LOS DAÑOS:

C.1.- Devolución de sumas:

Por lo ya tratado, el rubro resulta procedente por la suma de \$ **28.167,04** con más intereses que deberán calcularse desde el 05/01/21 - fecha de descuento de las sumas ya abonadas y correspondientes a la cuota 35- y hasta su efectivo pago cfr. las pautas dadas por el STJ en MACHIN (24/6/24) y [Acordada N° 23/2025](#).

C.2.- Reclamó daño extrapatrimonial, estimándolo en la suma de \$ 300.000 y/o en lo que en más o en menos pudiera surgir, lo que fue cuestionado por las contrarias.

El rubro resulta procedente ante las violaciones ya tratadas y los lineamientos dados por el STJ en [DAGA](#) (45 – 28/06/2021): “(...) acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno -extremos cuya determinación nos conduce a cuestiones de hecho y prueba, irrevisables en casación-, no resulta luego irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales (daño moral) por configurar una derivación del incumplimiento contractual (...)”.

Evaluated este reclamo bajo las directrices del régimen de la Ley 24.240 y modificatorias, corresponderá tener por configuradas las lesiones de índole espiritual alegadas (art. 42 C.N.) por cuanto debe entenderse que afectaron la dignidad de quien reclama, del goce de su vida privada, que

generaron incertidumbre, malestares, angustias, falta de seguridad, de confianza ante la ausencia de respuestas concretas y eficientes a sus reclamos y deberán ser resarcidas.

Como parámetro de referencia tendré en cuenta lo otorgado en GOMEZ (SD 4/05/22, del registro de esta Unidad, confirmado por la Alzada; \$ 350.000,00 y su actualización a \$ 1.938.590,00), supuesto similar al presente; D'Angelo (SD 3/05/24 del registro de esta Unidad, confirmado por la Alzada; \$ 1.900.000,00 y actualizadas ascienden a la suma de \$ 5.802.102,20; por reclamo de cuota indebida y falta de cancelación de prenda por tal motivo).

Al encontrar a este caso similar al primero de los precedentes citados y ante la ausencia de otro elemento, encuentro justo y equitativo otorgar la suma de **\$ 1.940.000,00** con más intereses que deberán calcularse desde la fecha del hecho generador -05/01/21, fecha de descuento de las sumas doblemente percibidas- y hasta la de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% pura anual; a partir de allí y hasta su efectivo pago conforme a las pautas dadas por el STJ en MACHIN (24/6/24) y [Acordada N° 23/2025](#).

C.3.- DAÑO PUNITIVO. PRESUPUESTOS PARA SU PROCEDENCIA. CUANTIFICACIÓN:

Tendré en cuenta los lineamientos dados por el STJ en [COFRE](#) (4/3/21), [DAGA](#) (28/6/21), [FABI](#) (25/6/24), [BARTORELLI](#) (17/10/23), [CAMPOS](#) (30/5/24), [MAJNACH](#) (12/2/25) y prueba aportada en este proceso.

Tanto los incumplimientos contractuales, legales y a los deberes de brindar información y de trato digno fueron tratados al declarar la responsabilidad, remitiendo por razones de brevedad.

Debe evaluarse si el supuesto reúne las características de: **a)** ilícito lucrativo (enriquecimiento injusto obtenido por medio del ilícito) y/o **b)** si la repercusión social disvaliosa es superior (comparada con el daño

individual causado a la persona perjudicada; a modo de ejemplo: micro lesiones múltiples, de carácter difuso, idóneas para afectar a muchísimas personas, en diferentes lugares y hasta en distinto tiempo, respecto de la causa del daño; reincidencia).

En el supuesto se encuentra reunida la culpa grave/grosera negligencia de las empresas demandadas por cuanto pese a los valores que originaron este conflicto y que correspondían a una cuota del Plan, no solucionaron el conflicto.

Se obtuvo un enriquecimiento indebidos derivados del ilícito (ilícito lucrativo) y no consignaron suma alguna, lo que hubiera demostrado una conducta tendiente a dar solución.

Abusaron de su posición de poder dentro del sistema del plan de ahorro y evidenció el menosprecio por derechos individuales o de incidencia colectiva, ya que el precedente citado -GOMEZ (SD 4/05/22)- demuestra su reincidencia y una grave indiferencia respecto de derechos ajenos como desinterés en solucionar el conflicto.

Con esto violación al estándar de buena fe (diligencias necesarias para constatar las causas/subsanar la prestación deficitaria/brindar pronta solución.

Vulneraron el deber de trato digno ya que el largo transitar de los reclamos de la consumidora lo demuestra.

La tutela y garantía de los derechos de la consumidora surgen de lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, 30 de la Constitución Provincial, Ley 24.240 y mod, art. 30 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 27 de la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, y demás citados por el art. 75 inc. 22 y 23 de la Constitución Nacional.

Tal plataforma jurídica no pudo ser desconocida por las empresas y sin embargo su proceder y las omisiones demuestran el carácter antisocial

de la posición mantenida, de sus silencios y respuestas por cuanto no ajustaron ni ofrecieron ajustar sus conductas conforme a los presupuestos mínimos y legales, a lo propio contratado.

El daño punitivo resulta entonces procedente entonces como finalidad disuasiva futura ya que la actitud ulterior, una vez descubierta su falta, fue la de persistir en el incumplimiento y pese al exceso de tiempo. Generaron y obligaron a litigar; son a su vez reincidentes (véase a su vez, la respuesta a la informativa del 7/2/25 de la Dirección Provincial de Defensa al Consumidor -Ley 24240- de la provincia del Neuquén).

Para su cuantificación tendré en cuenta que el hecho generador de los perjuicios ocurrió el 05/01/21 y que la modificación introducida a la Ley 24.240 por Ley N° 27.701 fue posterior (Ley N° 27.701 B.O. 1/12/2022).

Ante esto y lo resuelto por el STJ en [MAJNACH](#) (12/2/25) encuentro justo y equitativo cuantificar el daño punitivo en la suma de **\$ 5.000.000,00** con más intereses que deberán calcularse desde la fecha de mora -transcurridos los 10 días de notificadas- y hasta su efectivo pago -art. 47 inc. b de la Ley 24.240, mod Ley 26.361; STJ [GUIRETTI](#) (4/5/20)- a los fines de neutralizar una potencial nocividad futura y por ser de relevancia la repercusión de la infracción (cf. Zavala de González, Relevancia cuantitativa del daño, RCyS 2012-II, 95), ante la violación de la normativa de orden público y del debido respeto de la buena fe, de las buenas y leales costumbres en las relaciones de consumo.

D.- Las costas deberán ser soportadas por las demandadas por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 62 del C.P.C.C.).-

Por todo lo anterior, RESUELVO:

1.- Haciendo lugar en todos sus términos a la acción por daños y perjuicios promovida por M.L. contra VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS e IRUÑA S.A. por los fundamentos dados; condenando en consecuencia a las empresas

nombradas para que dentro del término de 10 días de notificada proceda a abonar la suma de \$ 6.968.167,04 con más intereses, debiendo seguir las pautas dadas para su cálculo.

2.- Costas a la demandada por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 62 del C.P.C.C.).

3.- Diferir la regulación de honorarios profesionales para la oportunidad de aprobarse la respectiva liquidación (art. 20, 48 de la Ley G 2212). **REGISTRAR. NOTIFICAR.**

Andrea V. de la Iglesia. Jueza