



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Fuero Contencioso Administrativo y Tributario

2022 -Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur

**SECRETARÍA DE CONSUMO 3 - OFICINA DE GESTIÓN JUDICIAL E MESA DE ENTRADAS**

**AGUIRRE, Miguel Ángel CONTRA VOLKSWAGEN ARGENTINA SA Y OTROS SOBRE CONTRATOS Y DAÑOS - RC - PLANES DE AHORRO Y CONCESIONARIAS**

**Número: EXP 121036/2022-0**

**CUIJ: EXP J-01-00121036-6/2022-0**

**Actuación Nro: 1492602/2022**

Ciudad de buenos aires,

**Y VISTOS; CONSIDERANDO:**

I. Que el Sr. MIGUEL ÁNGEL AGUIRRE, inició las presentes actuaciones en los términos del art. 211 del *Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo*, en adelante CPJRC, contra VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A., VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y ALRA S. A., con el objeto –en lo sustancial- de que se declare como extinguida toda deuda anterior al 22 de diciembre del año 2021 por el contrato del plan ahorro suscripto entre las partes para la adquisición de un vehículo, como así también se ordene el reintegro, en caso de existir, de un excedente en razón del pago total que realizara, y se disponga el restablecimiento de la emisión de los cupones de pago, juntamente con la actualización en el sistema *web* del estado del plan *ut supra* referenciado.

Asimismo, requirió que se obligue a las demandadas a acompañar la solicitud de adhesión firmada por el actor y, todos y cada uno de los cupones y/o talones de pago del contrato de plan de ahorro celebrado entre partes.

Finalmente, peticionó una indemnización por daño moral, psicológico y punitivo con más sus intereses.

En su relato de hechos, contó que suscribió en el año 2019 un plan de ahorro, según grupo y orden N° 5584/149, en la concesionaria ALRA S.A. a fin de adquirir un vehículo Volkswagen T-Cross.

Describió que en el año 2021, como consecuencia de los desmedidos aumentos de las cuotas, comenzó a realizar pagos parciales, ocasionando ello que las demandadas dejen de publicar el estado del plan en el sitio *web* al que el ahorrista tiene acceso con usuario y contraseña. Añadió que comenzaron a llamarlo de estudios de cobranza para regularizar la deuda.

En este contexto, esbozó haber abonado el 22 de diciembre de 2021 la suma de doscientos setenta y seis mil seiscientos setenta pesos (\$276.670), ya que desde el estudio jurídico de cobranzas EMPCO, vinculado al frente pasivo, se le informó que con ese pago la deuda quedaría “*en cero*” y el sistema *web* con información se restablecería. Subrayó que, no obstante el desembolso, las demandadas nunca actualizaron la información del plan ni volvieron a emitir los cupones de pago por los meses siguientes; sino que por el contrario comenzó a llamar un nuevo estudio de cobranzas reclamando una deuda global, que el actor desconoce. Agregó que tampoco tiene constancia de que el pago de diciembre de 2021 haya sido considerado e imputado por la demandada.

Remarcó que las demandadas solo se limitan a brindar un importe global de la deuda y a amenazarlo con el secuestro inminente de la unidad.

En este marco solicitó el dictado de una medida cautelar de conformidad con lo dispuesto por el art. 124 del CPJRC a efectos de que se le ordene a las demandadas emitir

mensualmente los cupones y/o talones de pago y a restablecer la información actualizada del plan de ahorro suscripto entre partes en la plataforma *web* a la que el ahorrista tiene acceso.

Fundamentó su pretensión en el cumplimiento del deber de información y en la protección de sus intereses económicos y su derecho de propiedad, garantizado por los arts. 17 y 42 de la Constitución Nacional.

En relación a la verosimilitud en el derecho, alegó que se encuentra acreditada con la prueba acompañada, la que indica la falta de información que arroja el sistema *web* de la demandada del plan de ahorro del que es titular. Explicó que este bloqueo de información se efectuó desde abril de 2021, a pesar de haber continuado efectuando pagos, y de haber saldado toda la deuda de plan de ahorro al 22/12/2021.

En cuanto al peligro en la demora, expresó que resulta evidente ya que está latente el riesgo de volver a encontrarse en mora, pues desconoce si lo que paga es lo que realmente se corresponde con la cuota.

Finalmente, ofreció como contra cautela caución juratoria y fundó en derecho.

**II.** Que por actuación 1365403/2022 dictaminó la Sra. fiscal y por actuación 1370293/2022, pasaron los autos a resolver.

**III.** Que, si bien es cierto que la diversidad de situaciones que hacen necesaria y procedente una medida cautelar dificulta la doctrina de sus presupuestos, en términos generales pueden señalarse por lo menos dos de ellos cuya reunión resulta indispensable para su admisión: la existencia de un derecho verosímil garantizado por el ordenamiento (puesto que constituyen un adelanto de la garantía jurisdiccional) y un interés jurídico que justifique el adelanto del resultado del proceso. Ese interés de obrar es el "*peligro en la demora*" que da características propias a las medidas cautelares (Cámara del fuero, sala II, "*Cresto Juan José y otros c/ GCBA s/ amparo*", exp. 17.766/0, del 16/9/2005).

Al respecto, en el artículo 124 del *Código Procesal para la Justicia en Relaciones de Consumo* se establece que "[l]as medidas cautelares podrán ser solicitadas antes o después de deducida la demanda, a menos que de la ley resultare que ésta debe entablarse previamente."

A su turno, en el artículo 135 del CPJRC se incorporó la figura de tutela anticipada, en la cual se dispone que "[c]uando exista certeza suficiente el juez podrá ordenar cautelarmente medidas que coincidan total o parcialmente con la pretensión de fondo pero que no agoten el proceso".

A su vez, se ha entendido que pesa sobre quien solicita la medida la carga de acreditar *prima facie*, entre otros recaudos, la existencia de la mencionada verosimilitud del derecho invocado, ya que resulta exigible que se evidencien fehacientemente las razones que la justifiquen (cfr. CSJN, doctrina de Fallos: 306:2060; 307:2267 y 322:1135).

Con relación a los requisitos de admisibilidad de las medidas cautelares, tiene dicho la Corte Suprema de Justicia de la Nación que "[s]i bien el dictado de medidas cautelares no exige un examen de certeza sobre la existencia del derecho pretendido, pesa sobre quien las solicita la carga de acreditar *prima facie* la existencia de la verosimilitud del derecho invocado y el peligro irreparable en la demora, ya que resulta exigible que se evidencien fehacientemente las razones que las justifican" (cfr. CSJN, "*Líneas Aéreas Williams SA c/ Catamarca, Prov. de s/ Interdicto de retener*" del 16-7-96, citado en Revista de Derecho Procesal 1, Buenos Aires, Rubinzal-Culzoni Editores, 1999, pág. 405).

Estos requisitos se encuentran íntimamente relacionados entre sí, de modo que cuando es mayor la verosimilitud en el derecho, es menor la exigencia en la apreciación del peligro en la demora; e, inversamente, cuando se verifica con claridad la existencia del riesgo de un daño extremo o irreparable, debe atemperarse el criterio para apreciar la verosimilitud del derecho invocado. En tal sentido se ha expedido la *Cámara del Fuero* en diversos precedentes.



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Fuero Contencioso Administrativo y Tributario

2022 -Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur

**SECRETARÍA DE CONSUMO 3 - OFICINA DE GESTIÓN JUDICIAL E MESA DE ENTRADAS**

**AGUIRRE, Miguel Ángel CONTRA VOLKSWAGEN ARGENTINA SA Y OTROS SOBRE CONTRATOS Y DAÑOS - RC - PLANES DE AHORRO Y CONCESIONARIAS**

**Número: EXP 121036/2022-0**

**CUIJ: EXP J-01-00121036-6/2022-0**

**Actuación Nro: 1492602/2022**

Así lo hizo la Sala I, con fecha 15 de mayo de 2003, en los autos “*Molentino, Claudia M. c/ GCBA*” y la Sala II, con fecha 11 de septiembre de 2001, en los autos “*D.E.E. c/ Ob.S.B.A.*”

IV. Que, asentado lo anterior, cabe puntualizar que la parte actora solicitó una medida cautelar con el fin de que se ordene restablecer la información referida al estado de cuenta del plan de ahorro en la plataforma *web* de la demandada, como así también la emisión de los cupones y/o talones de pago de la deuda.

V. Que, con relación al tema de autos, es oportuno realizar algunas consideraciones respecto al régimen de protección del usuario y consumidor.

Los derechos del usuario y el consumidor están regulados en la Constitución nacional en los siguientes términos: “[l]os consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios” (art. 42).

Por otra parte, en la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se expresó, en su artículo 46, que “[l]a Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo (...). Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna”.

Asimismo, debe tenerse en consideración la aplicación en la materia del principio *in dubio pro consumidor* y recordarse que “...resulta claro que la finalidad primordial del régimen establecido en el bloque normativo de protección de los derechos de los consumidores y usuarios (...), es la protección de los derechos de la parte más débil de la relación de consumo. En ese sentido, el principio *in dubio pro consumidor*, reconocido en los artículos 3 de la Ley 24240 y 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación, implica que debe estarse siempre a la interpretación del derecho que sea más favorable al consumidor y se expande al ámbito del proceso judicial (Lovece, Graciela, ‘El consumidor, el beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales’, LL, ARIDOC/1704/2017)” (cfr. Cámara del fuero, sala I, “*Espasa SA c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor s/ recurso directo*”, Exp. 7403-2017/0, del 31/10/2017).

VI. Que resulta necesario destacar que en atención a los hechos relatados en el escrito de inicio y de las pruebas acompañadas, es dable colegir que se aprecia una típica relación de consumo, en tanto la finalidad del contrato suscripto entre partes fue la de permitir la adquisición de una cosa para uso o consumo personal del adquirente o de su grupo familiar o

social, en este caso un vehículo (v. pág. 10 de la documentación adjunta en la actuación 1239010/2022).

Obsérvese que en el propio artículo 42 de la Constitución nacional se adopta la expresión “*relación de consumo*” para referirse a todas las circunstancias que rodean, o se refieren, o constituyen un antecedente, o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuarios, inteligencia ésta que impide una interpretación en contrario.

Asimismo, en lo relativo a la modalidad contractual del caso de marras, cabe destacar que el instrumento celebrado corresponde a un contrato de ahorro, que encuadra entre los contratos de adhesión a cláusulas predispuestas, en donde existe una asimetría entre los consumidores y los proveedores por la superioridad técnica y económica que poseen. El desequilibrio entre las partes legitima un severo control jurisdiccional en protección de aquél que se halla en la contratación en una posición desfavorable. Se ha señalado, además, que “...*la idea de un contrato con cláusulas predispuestas importa apartarse, inevitablemente, del principio de la voluntad en su absoluta pureza, ya que el adherente deberá expedirse sobre el contenido completo de la oferta si poder plantear una discusión punto por punto del negocio*” (PICASSO – VÁZQUEZ FERREYRA [directores], *Ley de defensa del consumidor, comentada y anotada*, La Ley, Buenos Aires, 2009, tomo I, pág. 482).

En base a lo hasta aquí descripto, se puede advertir con facilidad que la cuestión traída a conocimiento del suscripto queda plenamente alcanzada por el régimen protectorio del consumidor (art. 42 de la Constitución nacional, y arts. 1º, 2º y 3º de la ley 24240, modificada por la ley 26361).

VII. Que, si bien la documentación acompañada podría considerarse escasa para resolver la cuestión planteada y sin perjuicio de lo que eventualmente se disponga al emitir sentencia con mayores elementos, ante las circunstancias apuntadas, corresponde tener por acreditados –*prima facie*– los recaudos de procedencia de la medida cautelar solicitada.

Ello así por cuanto el Sr. Aguirre habría acreditado ser titular del “*Autoahorro Tu Plan*” de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, perteneciendo al grupo 5584, orden 149, conforme surge de los cupones de pago anejados (v. págs. 10, 19 a 21 de la documentación adjunta en la actuación 1239010/2022); como así también que el sitio *web*, <https://clientes.autoahorro.com.ar>, carecería de información referida al estado de cuenta del plan de ahorro suscripto entre partes (v. págs. 9 y 17, de la documentación adjunta en la actuación 1239010/2022).

Por lo demás, la parte demandada le habría reclamado extrajudicialmente vía correo electrónico, a través de un estudio jurídico, el pago de una deuda por el plan base de las presentes actuaciones, por doscientos quince mil setenta y un pesos (\$215.071), sin discriminar conceptos o períodos, utilizando términos intimidatorios resaltados en color rojo (v. págs. 11 y 12, de la documentación adjunta en la actuación 1239010/2022); lo que permitiría inferir que no se ha cumplido con la normativa vigente respecto a la información al consumidor y al trato digno (cfr. art. 4 y 8 *bis* ley 24240). Máxime si se tiene en cuenta que el actor habría pagado en diciembre de 2021 una suma de doscientos setenta y seis mil seiscientos setenta pesos (\$276.670) para regularizar la deuda, cuya imputación se desconocería (v. pág. 7, de la documentación adjunta en la actuación 1239010/2022).

Cabe subrayar que los elementos arrimados al promover la acción –analizados al sólo efecto cautelar y sin que ello importe adelantar opinión sobre el asunto de fondo–, logran satisfacer el requisito de verosimilitud en el derecho alegado.

En tal sentido, en miras de resolver es menester rememorar que el deber de información que pesa sobre los proveedores en el marco de una relación de consumo se



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Fuero Contencioso Administrativo y Tributario

2022 -Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur

SECRETARÍA DE CONSUMO 3 - OFICINA DE GESTIÓN JUDICIAL E MESA DE ENTRADAS

AGUIRRE, Miguel Ángel CONTRA VOLKSWAGEN ARGENTINA SA Y OTROS SOBRE CONTRATOS Y DAÑOS - RC - PLANES DE AHORRO Y CONCESIONARIAS

Número: EXP 121036/2022-0

CUIJ: EXP J-01-00121036-6/2022-0

Actuación Nro: 1492602/2022

encuentra regulado en nuestra Constitución Nacional en tanto en su art. 42 dispone: “[l]os consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo (.) a una información adecuada y veraz”.

En forma coincidente, el art. 4 ley 24.240 prevé que: “[e]l proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión”.

Con respecto a la justificación de la imposición de ese deber, doctrinariamente se ha dicho que el consumidor tiene una información inferior a la del proveedor y un alto costo para obtenerla, lo que afecta su capacidad de discernimiento en condiciones igualitarias, y que ello justifica que se imponga un deber de informar a quien ya posee la información o la puede obtener a un menor costo (Lorenzetti, Ricardo L., Consumidores, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2009, pág. 150).

En relación al contenido de ese deber, se recuerda que: “[e]sa información debe ser cierta, clara y detallada. Una información cierta no sólo es verdadera, sino que no genera incertidumbre. La claridad, en cambio, se vincula con aquello que es inteligible o fácil de comprender. De su lado, la referencia a lo detallado se relaciona con la descripción minuciosa y circunstanciada que el productor debe hacer de las características de los bienes o servicios y del contrato en sí (Chamatropulos, Demetrio A, Estatuto del Consumidor comentado, t. I, 2ª ed., La Ley, Bs. As., 2019, pág. 325)” (CNACom. Sala A “Basavilbaso Pablo c/ Volkswagen S.A. de Ahorro Para fines determinados S.A. y otro s/ordinario”, 2/05/2022”)

VIII. Que, en cuanto al peligro en la demora, se puede apreciar razonablemente evidenciado a tenor del estado de incertidumbre vigente en relación a los pagos que se habrían realizado y al estado de la deuda, lo que impediría que la parte actora conozca cuál es su situación actual con relación al plan y pueda obrar en consecuencia.

Por ello, en base a las argumentaciones brindadas a la hora de solicitar la tutela cautelar, resulta razonable disponer el restablecimiento de la información del estado de cuenta del plan en el sitio *web* de la demandada al cual el actor tendría acceso con usuario y contraseña, y la emisión de los cupones y/o talones de pago, mientras se extienda el trámite de la presente acción y hasta el dictado de la sentencia definitiva.

Lo aquí decidido, encuentra su fundamento en relación al deber inherente a la judicatura de evitar la consumación de un daño mayor, en una operatoria amparada por una legislación de orden público, tal como es la ley 24.240 (arg. art. 65 LDC, y arts. 10 in fine, 960, 1082, 1388, último párrafo, y 1710, 1711 del CCyCN).

IX. Que, por último, en cuanto a lo que se refiere al presupuesto de la contra cautela, no puede dejar de soslayarse que el beneficio de justicia gratuita contemplado en el artículo 53

último párrafo de la ley 24240 y en el artículo 66 del CPJRC, rector en la materia al que la doctrina le ha asignado los mismos efectos que al beneficio de litigar sin gastos (cfr. PICASSO – VÁZQUEZ FERREYRA [directores], Ley de defensa del consumidor, comentada y anotada, Buenos Aires, 2009, La Ley, pág. 672 y sus citas), en tanto una interpretación restrictiva de aquél impondría medidas gravosas y contrarias al axioma *in dubio pro consumidor*, razón por la cual corresponde tener por válida la caución juratoria prestada en el escrito inaugural.

En mérito de lo expuesto, **SE RESUELVE**:

1. Hacer lugar a la medida cautelar solicitada y, en consecuencia, ordenar a VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. y/o a VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y/O ALRA S.A., que tengan a bien restablecer la información referida al estado de cuenta del plan de ahorro base de las presentes actuaciones en la plataforma *web* <https://clientes.autoahorro.com.ar> y entregar al actor los cupones y/o talones de pago del plan de ahorro suscripto entre partes.

2. Establecer que la orden estipulada en el punto 1 deberá ser cumplida en el plazo de tres (3) días y, en idéntico plazo, deberá ser acreditado su cumplimiento en las presentes actuaciones.

3. Tener por prestada la caución juratoria con la presentación inicial, la que se estima suficiente y ajustada a derecho, de conformidad con el considerando IX.

Protocolícese en el sistema EJE, notifíquese **por secretaría** a la parte actora, a la demandada junto con el traslado ordenado en la actuación 1370293/2022 y al *Ministerio Público Fiscal*.



**Poder Judicial**  
Ciudad de Buenos Aires