



Poder Judicial de la Nación

Buenos Aires, marzo de 2024

Y VISTOS:

Estos autos caratulados: **“OLEA, PAULA ROMINA C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO P/F DETERMINADOS S/ SUMARISIMO”**, Expediente N° 20165/2021, en trámite por ante este Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N° 10, Secretaría N° 19, en estado de dictar sentencia, de cuyas constancias

RESULTA:

I. Paula Romina Olea promovió demanda contra **Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados** (en adelante “Volkswagen”), reclamando la suma de **\$1.000.000.-** en concepto de daño moral y daño punitivo y solicitando –además– se condene a la demandada a imputar los pagos realizados por la accionante a cuenta del capital adeudado por el plan de ahorro al cual se encuentra suscripta y a dejar sin efecto la póliza de seguro que la demandada contrato sin consentimiento de la actora.-

Relató que en el mes de octubre de 2019 se le adjudicó por sorteo el automotor patente AE149HE en el marco de un plan de auto ahorro contratado con la demandada Volkswagen y que el 27 de febrero de 2020 antes de retirar el rodado en cuestión de la concesionaria se le ofreció un total de ocho compañías de seguro, optando por Mapfre con una cobertura a terceros por \$3.449,54.-



Continuó su relato la parte actora explicando que el día 9 de marzo del 2020 retiró el vehículo, previo pago del alta en el impuesto automotor, y que en dicha oportunidad se le habría informado que se encontraría pendiente el envío de la póliza de seguro y que monto del mismo vendría incorporado en la cuota del plan de ahorro.-

Afirmó que el retiro de dicho automotor se efectuó con 61 cuotas canceladas de un total de 84 y que hasta ese momento la relación contractual con la demandada se desenvolvía de forma normal.-

Empero, el 02 de abril de dicho año se comunicó telefónicamente con Mapfre en donde se le informa que ni ella ni el dominio AE149HE figuraban como asegurados en la base de datos de la aseguradora.-

Posteriormente, recibió en su casilla de correo una póliza de seguro con una prima mensual de \$11.857,72.-, por lo que intentó comunicarse para que el error sea corregido, a fin de evitar ser constituida en mora por la demandada, y porque no podía pagar una prima con un valor mucho más elevado al que correspondía abonar; afirmando que la aseguradora le habría informado que los valores de las primas eran “manejados” por el concesionario para cada tipo de cliente y que allí dirigiera su reclamo.-

Fue por ello, que el mismo 2 de abril entabló comunicación vía WhatsApp con la señora Cristina Gatti empleada de LNG Olivieri S.A. y envió correo electrónico a la accionada (serviciosalcliente@vw.com.ar).-

Respecto de esta última gestión, manifestó que solo recibía un mensaje automático el cual le solicitaba más datos; los cuales respondía inmediatamente, reiterando el reclamo el 14 de abril el cual fue contestado el 18 de abril informándole que debía realizar el pago digital desde la web www.autoahorro.com.ar sin prestar atención a la diferencia en la prima del seguro que estaba reclamando, lo que sucedió en varias oportunidades.-



Los empleados de atención al cliente de la demandada continuaban repitiendo una y otra vez la misma respuesta automática sin reparar en que la prima del seguro evidentemente era desproporcionada y solo podía ser corregida por Volkswagen. Esto es así, ya que, como también se le hizo saber a la demandada por mail, Mapfre se negaba a recepcionar el reclamo debido a que alegaban que como Volkswagen es su cliente, no les correspondía tratar con ella.-

En cuanto a la conversación con la Sra. Gatti, dijo que recién el 15 de Abril pudo descifrar cual habría sido el motivo por el cual la prima del seguro que se le pretendía cobrar fuera tan superior a la inicialmente informada. Esto habría sido por la equivocación por parte de personal de Volkswagen al cargar el código postal en tanto se consignó 1665 (código postal de José C. Paz) cuando su código era el 1669 (perteneciente a Pilar)

Consideró que si bien resultaría muy extraño que haya una diferencia tan grande en la prima del seguro solo por el código postal, resultaría de práctica usual de las aseguradoras exigir una prima mayor en zonas en donde los hurtos y/o robos de vehículos son más comunes.

Según expresó la Dra. Olea, luego de dicha explicación le habrían ofrecido abonar las primas del seguro y luego proceder al reclamo administrativo por la diferencia de precio, oferta que no aceptó por no contar con los medios económicos para realizar tal desembolso y también porque no fue lo acordado.-

Que debido a toda la situación descripta, en el mes de abril solo pudo abonar todos los conceptos de la cuota del plan (capital, intereses y gastos administrativos), menos la prima del seguro evidentemente sobrevaluada y el 8 de mayo de 2020 remitió carta documento a la demandada para ponerla en conocimiento que “... ante la imposibilidad de sortear



audiencia en “Consumo protegido” o “defensa del consumidor” en referencia al exagerado monto de la póliza de seguros que exceden (triplica) el precio del mercado he contratado cobertura del rodado mediante póliza 26190 664 En atención a ello, notifico que deposito el valor correspondiente a alícuota, capital, intereses, gastos administrativos (no seguros sobre el automotor) el que por este medio rechazó por improcedente, confiscatorio. Intimo adecue el valor del mismo y se refleja detalladamente los créditos por pagos realizados en la factura correspondiente a este mes. Todo ello bajo apercibimiento de reclamar por daños y perjuicios ocasionados conforme ley 24240...”. Enfatizó que la accionada guardó silencio absoluto ante dicha misiva, lo que resultaría un indicio de su falta de diligenciar en la relación contractual.-

Contó la actora que, procedió a contratar su propia póliza de seguro automotor con Federación Patronal con una cobertura superior de “todo riesgo” pagando una prima mensual de aproximadamente el 50% de la que le requería Mapfre por una cobertura contra terceros; lo que demostraría claramente lo desproporcionado y sobrevaluado que resultaba la prima reclamada en concepto de seguro.-

Paula Romina Olea contó que continuó pagando la cuota, exceptuando el monto correspondiente al rubro “seguro”, y que la demandada no le brindó en ningún momento respuesta alguna, sino que procedió a reclamar el importe total de las boletas del plan mediante la delegación de estudios de cobranzas que según expresó la acosaban telefónicamente mañana, tarde y noche.-

Que ya harta de la situación en la cual parecía que la demandada se burlaba del reclamo, el 22 de Julio, reenvió la conversación de mail de la demandada (serviciosalcliente@vw.com.ar) al COPREC, IGJ,



SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN, MAFRE y a la Sra. GATTI. Recibiendo solo respuesta de la superintendencia, en donde se le indicaba que debía realizar el reclamo por el sistema de “Trámites a distancia” (TAD), lo cual cumplió, pero debido a la pandemia por COVID-19 los turnos que la SSN le otorgó para continuar su reclamo fueron continuamente postergados.-

Que en el mes de Septiembre de 2020 cuando se disponía a abonar la cuota N° 67 advirtió que la demandada había revocado su acceso al sistema de la página web <https://www.autoahorro.com.ar>, razón por la cual decidió seguir abonando un estimativo de \$18.500.- hasta el mes de Enero de 2021 (cuota 71) usando boletas anteriores y haciendo el pago a través de “Pago Fácil”, destacando que todo esto pone a las claras la inoperancia de la demandada, la que siempre tuvo que ser suplida por la extrema diligencia que la accionante tuvo que desplegar, a fin de no ser constituida en mora.-

Que alcanzando la situación un extremo ya intolerable, se vio impedida de continuar abonando las cuotas del plan debido a desconocer cual es era el monto de las mismas, y que en razón de la deuda injustamente generada, los estudios de cobranzas MAS ACTIVOS y EMPCO comenzaron a acosarla mediante mails a fin de forzar el pago de la deuda generada por exclusiva culpa de la demandada.

Expresó que toda esta situación de intercambio de correos y mensajes que se vió obligada a realizar con la concesionaria, la demandada y las agencias de cobranzas ha sido realmente muy desgastante y que el colmo de esta injusta situación fue cuando descubrió (por los montos que la demandada quiere cobrarme a través de los estudios de cobranzas) que al parecer todos los importes abonados para los conceptos del plan de ahorro, han sido imputados al seguro, dejándola en mora respecto de los demás



conceptos del plan de ahorro, lo que finalmente ha motivado que acuda a sede judicial para resguardar su dignidad como consumidora.-

Alegó, seguidamente, sobre las características del contrato de consumo concertado, la responsabilidad de Volkswagen, la falta de información a la que siempre fue sometida, los incumplimientos atribuidos a la demandada, y la violación al derecho a un trato digno.

Reclamó: (i) el daño punitivo por la suma de \$400.000.-, y (ii) una indemnización por daño moral de \$ 600.000.-

II. El [8/03/2022](#) se imprimió a las presentes actuaciones el trámite correspondiente al juicio sumarísimo.

III. Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados se presentó el [07/04/2022](#), negó los hechos basales del pleito y pidió el rechazo de la demanda.

Comenzó explicando el funcionamiento del sistema de ahorro previo para fines determinados (a lo que me remito por cuestiones de brevedad), indicando que el plan en particular suscripto por la señora Olea era de aquellos en los se abona el 100% de la unidad dividido en 84 cuotas.-

Realizó un pormenorizado detalle de la composición de la cuota del plan de ahorro que se percibe mes a mes (a cuya lectura también reenvío), mencionando los diversos conceptos que la integran, afirmando que los mismos fueron debida y oportunamente informados a la actora a través de distintos dispositivos, tales como la Solicitud de Adhesión al plan de ahorro que fue acompañada en autos, y que podrá deducirse de todo ello la marcada improcedencia del reclamo referente al reintegro de conceptos percibidos



“indebidamente”, que sin ningún fundamento lógico ni jurídico realiza la contraria.-

En cuanto al caso concreto, explicó que, cuando se entregó el auto adjudicado, se celebró contrato de seguro con la compañía que eligió la actora -Mapfre- entre un total de 9 aseguradoras ofrecidas.

Aclaró que el valor de la prima del seguro la determina y percibe la compañía de seguros, y que la administradora del plan no tiene incidencia en la fijación del precio.

Dijo que si bien es cierto que el cliente -quien contrata con la aseguradora-, no abona directamente las primas a la aseguradora, también lo es que la demandada se encarga en carácter de mandataria de remitir dicho pago a la compañía de seguros, una vez que éste es realizado por el adherente. Pues, según expresó, como administradora de fondos de terceros, actúa en carácter de mandataria del ahorrista (artículo 17° de la Solicitud de Adhesión).

Enfatizó en que no es parte del contrato de seguro.

Aclaró que, una vez entregada la unidad, la Administradora se limitó a cobrar junto con la cuota del plan de ahorro, el seguro del vehículo, para luego remitirlo a la aseguradora elegida libremente por la adjudicataria. Ello por cuenta y orden del cliente, y en su beneficio.

Detalló la totalidad de los pagos efectuados por la actora y afirmó que no todos los meses fueron ingresados los abonos correspondientes, y que por tanto no sólo resultaron insuficientes los pagos que la accionante efectuó por cuanto los valores abonados no alcanzaron a cancelar el total adeudado, sino que -también- algunos de ellos fueron ingresados con posterioridad al



vencimiento de las cuotas en cuestión, lo que claramente extendió la morosidad.-

Afirmó haber cumplido adecuada y oportunamente con los compromisos asumidos y que si existió un yerro al consignarse un código postal distinto al correspondiente al domicilio de la actora, ello no es ni puede serle imputable, toda vez que la emisión de la póliza asegurativa es una tarea pura y exclusiva de la Aseguradora, tarea en la que reiteró, no tiene intervención alguna.

Dijo que dicha ajenidad queda acreditada con la circunstancia fáctica de que la póliza (contrato entre asegurado y asegurador) es remitida al domicilio del asegurado, sin intervención alguna de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados.

Por otra parte, manifestó que, como no resulta desconocido en autos, ante la falta de pago durante algunos meses y la insuficiencia de los pagos realizados por la Sra. Olea, quedaba facultada para promover la ejecución de la deuda prendaria, en los términos del Art. 9º de las Condiciones Generales. Aunque, antes de proceder de tal forma, dio aviso previo de ejecución, delegando el cobro extrajudicial de la deuda en el Estudio MAS ACTIVOS y EMPCO, dejando los datos de contacto de dicho estudio, solicitándole que regularice su situación. A pesar de ello, la actora no logró poner “al día” su plan de ahorro, quien continuaba realizando pagos estimativos de las cuotas.-

En definitiva, afirmó haber cumplido con todo lo estipulado en el contrato así como con sus obligaciones legales, y a resultas de ello, ningún daño y/o perjuicio alguno podría haber sido provocado a la actora y que



dichos extremos querían demostrados mediante la prueba a producirse en autos.-

Señaló que, a la fecha de la contestación de la demanda, la actora registraba 68 cuotas pagas y 16 impagas.

Por otra parte, dijo que habiendo referido la actora que contrató el seguro de forma particular, debió hacerlo saber a mi mandante, resultando el reclamo en conteste carente de sustento y contrariando la buena fe procesal.

Así las cosas y como fuera manifestado incluso en las audiencias durante la instancia administrativa, para que pueda realizarse el cambio de compañía aseguradora, es necesario que la adherente cumpla con ciertos requisitos, tales como: presentar un presupuesto de la Compañía aseguradora que elija, a su nombre y con los datos de la unidad y que una vez aprobado por Volkswagen, la cliente debe presentar la siguiente documentación: (i) carta de compromiso, debidamente firmada, cuyo modelo lo facilita la propia demandada al cliente; (ii) póliza original endosada a favor de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados. (iii) cobertura mínima requerida "C" (Terceros Completos Sin Daños Parciales); y (iv) copia recibo de pago.

Concluyó que, desde que ninguno de los requisitos anteriormente relatados, han sido cumplidos por la accionante, la responsabilidad que pretende atribuirle a la sociedad de ahorro resulta inexistente, pues lo sucedido es consecuencia del propio accionar de la aquí reclamante.-

Se refirió, finalmente, a los rubros indemnizatorios y ofreció prueba.

IV. El [02.12.2022](#) se recibió la causa a prueba y se proveyeron los medios que se estimaron conducentes



El [06.12.2023](#) se expidió la señora Fiscal Nacional, quien consideró que previo mérito de la prueba por el juzgado, correspondía dictar sentencia en autos.-

Finalmente, el [29.02.2024](#) se llamaron los autos para dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

Y CONSIDERANDO:

I. Según se desprende de la descripción efectuada en los resultandos, y lo expresado por las partes, la accionante adhirió a un plan de ahorro previo para la adquisición de un vehículo Volkswagen 0km, contrato que concertó en la concesionaria oficial LNG Olivieri S.A. Dicha unidad fue adjudicada y posteriormente entregada a la accionante en marzo del 2020, previa contratación de un seguro de automotor.-

En su relato de los hechos, la demandante se refirió a que el vínculo contractual se habría desarrollado con normalidad hasta abril del 2020 cuando advirtió que la prima mensual del seguro que le requería la aseguradora Mapfre Argentina Seguros S.A. ascendía a \$11.857,72.- suma ampliamente superior a la que se le informara en la concesionaria antes del retiro del vehículo, cuando optó por la contratación de la citada compañía con una cobertura a terceros por \$3.449,54.-

Asimismo expresó que, sin perjuicio de que eso no fue lo pactado por las partes, no contaba con medios suficientes para abonar mensualmente dicha suma por lo que procedió a reclamar, tanto en la concesionaria como en la demandada, mediante correo electrónico, mensajes de celular y cartas documentos, a fin de regularizar la situación. Como no logró modificar dicha



circunstancia, en abril de 2020 comenzó a abonar la totalidad del precio de la cuota, exceptuando el monto correspondiente al seguro automotor.-

Además, relató que simultáneamente contrató un seguro por su cuenta para el vehículo con la aseguradora Federación Patronal por la mitad del precio pretendido por Mapfre y con una cobertura superior de todo riesgo.-

Por su parte la demandada expresó que resultaría ajena a dicho vínculo contractual, que no existe incumplimiento alguno de su parte, endilgando a la accionante su morosidad.-

II. El deber de informar al consumidor que recae sobre el proveedor de bienes y servicios dimana del art. 42 de la Constitución Nacional, y del art. 4 de la ley 24.240, y tiende a asegurar la transparencia de la oferta al mercado, así como a dotar al consumidor de los datos y las herramientas necesarias para adoptar las decisiones que mejor se ajusten a sus intereses económicos.-

Según la segunda norma citada, el proveedor se halla obligado a suministrar al consumidor información cierta, clara y detallada de las condiciones de comercialización de los bienes o servicios que provee; deber éste que constituye una obligación legal de conducta no sólo en la etapa precontractual, sino también en la etapa de ejecución del contrato, con el propósito de garantizar al acreedor un cumplimiento satisfactorio (CNCom, Sala D, 20/11/08, “Rodríguez Delgado, Heraldo O. c/ Volkswagen SA de ahorro para fines determinados”, íd, 7/11/19, “Tondi, Marina Alicia c/ Renault Argentina S.A. y otros s/ Ordinario”; cfr. Stiglitz, en “El deber general de información contractual”, RCCyC, N° 11, diciembre 2016, p. 3, cap. VII; Covi, en “El deber de información en los contratos”, LA LEY 2016-F, 1051, texto y nota N° 11; Lorenzetti, en “Código Civil y Comercial de la Nación, comentado”, Buenos Aires, 2015, t°. VI, p. 255; Kemelmajer de



Carlucci - Tavano de Aredes, en “La protección del consumidor en el Derecho Privado”, publ. en “Derecho del Consumidor ” 1991, N° 1, p. 11; Navas, en “Derecho constitucional del consumidor a una información adecuada y carga probatoria dinámica”, publ. en diario LA LEY del 18/12/2012; Picasso-Vázquez-Ferreyra, en “Ley de Defensa del Consumidor , comentada y anotada”, Buenos Aires, 2009, T. I, ps. 66 y 67, cap. V; Fernández-Gómez Leo, en “Tratado teórico-práctico de Derecho Comercial”, Buenos Aires, 2009, T. II-B, p. 882; Farina, en “Defensa del consumidor y del usuario”, Buenos Aires, 2004, p. 168, N° 11).-

En función de ello, el deber de informar, al margen de que debe permitir al consumidor conocer debidamente el alcance de sus derechos y obligaciones, no puede limitarse al clausulado general de un contrato de adhesión, sino que debe ser cumplido con la mayor extensión y claridad, y debe ser cumplido tanto en la etapa previa al contrato, como durante su ejecución.-

Ahora bien, queda claro en el caso de autos que dicho deber de información no ha sido cumplido, pues de las pruebas producidas en autos se revela claramente que: (i) la actora fue indebidamente informada acerca del precio del seguro, lo que la llevó a aceptar una oferta de contrato que luego no fue respetada; (ii) no se le explicó en ningún momento y pese a sus insistentes reclamos el motivo por el cual la prima del seguro triplicaba la que había sido presupuestada y aceptada por ella; (iii) tampoco se le indicó que existía la posibilidad de cambiar de aseguradora mediante cierto procedimiento.

Y también se advierte una flagrante violación a la obligación de trato digno del consumidor, pues, además de lo anterior, frente a sus variados reclamos, solo se le enviaron respuestas automáticas sin contenido concreto respecto del problema que razonablemente estaba planteando.



III. Nótase –además– que como es conducta habitual de Volkswagen en todos los juicios en los que es parte en el fuero, el contrato celebrado entre las partes no fue acompañado con la contestación de demanda, como exige el art. 356 del Código Procesal, sino que ofreció su prueba documental como en poder de terceros (Estudio Casal & Asoc.), cuando en realidad nada le impedía hacerse de la misma y presentarla directamente. Las consecuencias de esta manera de defenderse están a la vista en autos: la documentación aparece recién en la etapa de producción de la prueba, de modo que la actora ya no tiene oportunidad de expedirse sobre la misma (en rigor se podría haber corrido un traslado, pero no se lo hizo porque fue tratada por el Actuario como prueba documental en poder de un tercero, lo que no era estrictamente así), además de que no se puede ya ordenar prueba subsidiaria en todo caso, ni ofrecer alguna para contradecirla. Los documentos se agregan así en forma extemporánea al proceso, aportando cuestiones sorpresivas respecto de las cuales las partes no se han podido expedir ni ofrecer prueba. La cuestión se torna más grave aún en el caso de los juicios sumarísimos, como el presente, donde no hay posibilidad de alegar sobre las pruebas producidas.-

De todos modos, se advierte que, en estos autos, en una primera oportunidad la accionada presentó escrito titulado “*Adjunta prueba documental oportunamente ofrecida en poder de tercero*” empero omitió acompañar la documental, lo que fue advertido por el juzgado (ver fs. [252](#) y [254](#), respectivamente) y que ya en una segunda oportunidad mediante escrito “Manifiesta error involuntario. Acompaña” adjuntó una solicitud de adhesión suscripta por Marcela Fernanda Rozado; persona que resulta ajena a los hechos ventilados en autos (ver fs. [259/274](#)).-



Conclúyese de lo expuesto que en autos no se ha aportado el marco contractual con el cual se rigiera la vinculación entre las partes.-

IV. Claramente, la falta de información precisa, detallada y oportuna no solo se verifica durante el desarrollo del contrato, sino que subsiste aún ahora, ya dentro de un proceso judicial.-

Pues destácase que si bien los hechos expuestos en la demanda fueron negados por la demandada, ésta no brindó un relato alternativo que pueda explicar la diferencia entre el monto del premio mensual originalmente ofrecido y el finalmente pretendido cobrar por Mapfre.-

La actora ha desplegado actividad probatoria tendiente a acreditar los hechos mencionados en su relato, acompañando documental, produciendo pericial informática, testimonial e informativa; empero, la demandada, se limitó a una negativa de los hechos relatados, sin brindar otra versión de los mismos y durante la etapa probatoria su inactividad también fue manifiesta, habiendo sido declarada negligente en la producción de la totalidad de la prueba informativa y en la pericial contable, mientras que respecto de los puntos de pericia informática se declaró de imposible cumplimiento la realización de los puntos de pericia sobre la demandada por la omisión en la que incurriera (ver fs. [336](#)).-

Todo el intercambio de mails y mensajes de Whatsapp que aportó la actora quedó autenticado con el peritaje informático, más la presunción contraria que dimana del apercibimiento aplicado a la demandada y la prueba testimonial producida con la empleada de la concesionaria.

Y esos intercambios corroboran cabalmente la versión de los hechos invocada por la accionante, en cuanto refirió a la diferencia del precio respecto de la cotización, la falta de conformidad de la ahorrista con la prima que finalmente pretendiera cobrarse, y los reiterados intentos para que la cuestión



fuera resuelta a través de la concesionaria, la administradora y la aseguradora, sin haber obtenido jamás una respuesta asertiva, explicativa ni, mucho menos que contemplara lo que había sucedido en el caso y los problemas que le estaban generando a la usuaria.

V. El incumplimiento del contrato que se le ofreció a la actora y que ésta aceptó, así como la violación del derecho de información y trato digno del consumidor lucen flagantes y reiterados en este caso.-

Como se dijo, la accionante se comunicó tanto con la concesionaria como con la administradora de los fondos y nunca tuvo una explicación concreta respecto del reclamo que formulaba.-

Por un lado la concesionaria, luego de varios reclamos, informó que la diferencia de precio habría radicado en una errónea consignación del código postal (1665, en vez de 1669). Pero, al analizar la póliza acompañada en autos por Mapfre el [30.03.2023](#), puede observarse que el precio de la prima ascendía a \$11.530,79.- y el código postal allí consignado es el que la actora afirmó resultaría ser el correcto a su domicilio 1669.-

Por otra parte, destácase que de los mails acompañados por la parte actora, se advierte que la atención al cliente de Volkswagen se limitaba a contestar las nómina de aseguradoras y de coberturas disponibles para elegir e indicando que en caso de duda sobre el costo de dichas coberturas podría “dirigirse a su concesionario para que le informe los mismos”.-

Además, explicó que formulado su reclamo ante la aseguradora, esta le respondía que no resultaba posible su atención si no era solicitado por la administradora de los fondos, es decir, la demandada.-

Se deduce de todo lo expuesto que la actora se vió inmersa en una situación sin solución y que ante el vencimiento de la cuota del plan, optó por formular pago de la misma restando el monto exigido en concepto de seguro.-



Mas su actuar no se limitó a dicha erogación, sino que también contrató un seguro automotor para la unidad en cuestión, el cual conforme quedó acreditado en autos, resultaba una cobertura superior a la ofrecida por Mapfre a cambio del pago de una prima que era casi la mitad del monto requerido por la aseguradora antes mencionada (ver contestación de oficio y certificado de cobertura de Federación Patronal agregada en autos el [02.02.2023](#)).

Así transcurrieron los pagos efectuados por la actora el 25.04.2020, 13.05.2020, 11.06.2020, 13.07.2020, 06.08.2020 y 17.09.2020 hasta que fuera revocado su acceso al sistema de página web <https://www.autoahorro.com.arm> que efectuó pagos estimativos de \$18.500.- el 14.10.2020, 11.11.2020, 06.01.2021 y el 11.01.2021, cesando después con dichas erogaciones pues desconocía el monto que se debía abonar y su caso había sido derivado a un estudio de cobranzas que le reclamaba sumas adeudadas.-

Cabe destacar también, que toda estas situaciones sucedieron en el marco de la pandemia por COVID-19 por lo que la accionante se vio también impedida de acudir al Servicio de Consumo Protegido (COPREC) y al de la Superintendencia de Seguros de la Nación pues los turnos asignados eran continuamente postergados.-

No hay duda, pues, que a la actora se le efectuó una oferta de contrato de seguro, que ella aceptó y que, después no fue cumplida.

Y si bien la administradora no es parte del contrato de seguro, es ella, a través de las concesionarias de las que se vale para entregar las unidades adjudicadas y celebrar el contrato de prenda con registro, la que: (i) exige que los adjudicatarios celebren un contrato de seguro sobre el vehículo con alguna de las aseguradoras que propone; (ii) cotiza las diversas coberturas



con las distintas compañías con las que acepta que se celebre el contrato; (iii) cobra el premio del seguro y lo transfiere a la aseguradora; y (iv) tienen un derecho sobre la suma asegurada con prelación al asegurado por ser la acreedora prendaria.

Resulta improponible, entonces, que pretenda ser un tercero ajeno al seguro y a lo sucedido en el caso, cuando, además, el conflicto se suscitó con la cotización del premio de la póliza que no fue emitida por Mapfre, sino por la concesionaria.

Y en cuanto a la actuación de la concesionaria, sabido es que las administradoras se hallan obligadas a cuidar de la debida promoción y celebración de los contratos y títulos que constituyen su objeto, así como su correcta y leal ejecución hasta el cumplimiento de la prestación ofrecida y liquidación final.

Existe entre la sociedad administradora y sus concesionarias una relación jurídica en virtud de la cual las segundas intervienen como agentes colocadores o productores del sistema de ventas mediante los planes de ahorro previo. Así, en tanto actúan en interés de su mandante, la administradora queda vinculada con el tercero contratante siempre que las concesionarias se desenvuelvan en la actividad que les es propia (CNCom, Sala C, 29/11/1996, “Scarfo, Angel c/ Wolqui S.A. s/ Sumario”).

Es indudable que las concesionarias deben actuar diligentemente en la ejecución de todos los actos intermedios para la fiel realización de la manda conferida, pero ello no obsta que la entidad administradora deba asumir la responsabilidad que le correspondiere, pues aun cuando el intermediario no sea su dependiente, sino su contraparte en un contrato, cabe atribuir responsabilidad a aquella a mérito de lo dispuesto en el art. 1 de la Resolución 8/82 de la IGJ (actual art. 6 de la Resolución IGJ 26/2004), que expresa el



principio de la responsabilidad refleja de la administradora por los actos de los terceros intervinientes en la operación de ahorro, en cuanto se refieran al sistema en cualquiera de sus aspectos.

Cabe recordar que la Resolución IGJ 26/2004 tiene validez como norma jurídica de carácter general, dictada con carácter imperativo por un órgano del Estado dentro de la órbita de su competencia (art. 3, ley 19.549), dado que la competencia de la IGJ para dictar “reglamentos” que regulen la actividad de las sociedades administradoras de planes de ahorro y préstamo para fines determinados, resulta incuestionable del art. 9 de la ley 22.315 (CNCom, Sala A, 9/05/1991, “Del Valle, Pedro E. c/ Autoplan Círculo de Inversores S.A. de Ahorro para fines determinados”).

Las conclusiones precedentes se fundan en que si bien las concesionarias no son dependientes de la administradora sino, como dije, su contraparte en un contrato, la mencionada disposición reglamentaria se basa en la *culpa in eligendo* de la administradora, al atribuirle responsabilidad en su condición de organizadora del sistema (CNCom. Sala C, 26.02.2008, “Guidobaldi, Julio A. c. Círculo de Inversores S.A.).

Esta corresponsabilidad de la administradora por los hechos de dependientes de la concesionaria en la celebración y ejecución de los planes que aquella preside radica en que ambas se encuentran integradas en el proceso de ventas. Como dice Lorenzetti, la concesionaria es el vehículo que utiliza la empresa de ahorro para ofertar sus productos. De ello obtiene una evidente ventaja asociativa, ya que de lo contrario vendería en forma autónoma. Esta entidad, como ya se dijo, crea frente al tercero una apariencia jurídica derivada de la buena fe creencia, y puede dar lugar a fundamentos de responsabilidad sustentados en la conexidad contractual.



Este tercero, se relaciona en la etapa inicial de la negociación con un agente comercial que aparece como representante de la administradora. Así, por contar con esta última calidad, no parece dudoso que sus actos tengan incidencia directa sobre su representado, en este caso la administradora (Lorenzetti, R. “Tratado de los Contratos”, T. I, págs. 105/106; en CNCom. Sala D, 27.02.2014, “Gómez, Viviana Elizabet c. Alra S.A. y Otro s. Ordinario”).

En este aspecto, la apariencia enfrenta la disyuntiva entre amparar al legítimo titular de un derecho o al tercero de buena fe que negocia con quien ostenta legitimación ocultamente insuficiente para disponer del interés. Y en esa encrucijada cabe estar, amén de lo dispuesto por el ya mentado art. 6 de la Resolución IGJ 26/04, a favor de quien contrata con uno de los integrantes de un sistema cerrado de negocios, en tanto sólo puede aceptar o negar los términos que se le ofrecen, y cuya evidente función es invitar a los particulares a unirse a tal sistema.

En el caso, si la cotización emitida por la concesionaria no hubiera sido la correcta, entonces de todos modos la administradora debe asumir responsabilidad por ello.

Y si el error hubiera partido de Mapfre, entonces la responsabilidad de la administradora vendría por no haber procurado en forma oportuna que el seguro pudiera ser anulado y que la actora pudiera elegir otra compañía de las ofrecidas por un precio acorde al ofertado. O bien, como finalmente propuso la señora Olea, debería haberle permitido contratar el seguro en forma particular (si no podía obtener un contrato de seguro como el que le había sido ofrecido), y abonar el resto de los componentes de la cuota del plan.

Pero la administradora optó por mantenerse al margen de la cuestión, como si no estuviera en sus manos resolverlo, a pesar de que podía y



debía hacerlo y, con total despreocupación por los inconvenientes que después se generarían para el cumplimiento del plan.

Ni siquiera se preocupó por investigar, antes o durante el juicio, qué fue lo que sucedió para que se emitiera una póliza que, a juzgar por la previa cotización y por el seguro contratado después por la accionante, tenía un precio sumamente abultado. De hecho, al día de la fecha, no se conoce qué fue lo que sucedió al respecto.

Pretender que la adjudicataria incurrió en mora por no aceptar abonar un precio que jamás había consentido se aprecia del todo ilegítimo y rayano con una conducta de abuso de poder por sobre una consumidora que intentó por todos los medios cumplir las obligaciones a su cargo.

Y si dejó de pagar en algún momento, producto aparentemente de que ya no tuvo acceso al valor de la cuota, lo hizo dando noticias de por qué lo hacía, en ejercicio del derecho que le acordaba el art. 1031 del CCCN.

Por lo expuesto, la demanda será admitida.

VI. Corresponde analizar, entonces, los daños alegados y la pretensión indemnizatoria deducida.-

a) Imputación de pagos realizados por la actora.

La accionante pretende que los pagos que efectuara el 25.04.2020, 13.05.2020, 11.06.2020, 13.01.2020, 06.08.2020, 17.09.2020, 14.10.2020, 11.11.2020, 06.01.2020 y 11.02.2021 sean imputados a cuenta del capital adeudado por el plan de ahorro.-

Conforme ha quedado acreditado con todo lo expuesto, la Sra. Olea intentó vanamente por diversos medios y en varias oportunidades que se le reajustara el monto de la cuota del plan, reduciendo la prima del seguro.-



Es más, siquiera le fue brindada una explicación concreta de los motivos por los cuales correspondía el cobro de la suma requerida por seguro, la cual resultaba elevada en comparación con la que se le informara antes del retiro del vehículo y con la que le cobrara Federación Patronal por una cobertura mayor.-

Sumase a dicha circunstancia la imposibilidad que tenía de concurrir a una instancia de mediación, en virtud de la pandemia por el Covid 19; lo que acarreo la suspensión de dichos servicios.-

En este marco fáctico, considerando la nula colaboración que brindó la demandada, la que persiste aún en esta etapa judicial, corresponde excepcionalmente acceder a la petición formulada, ordenándole a Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados a que impute los pagos detallados precedentemente a los rubros del plan de ahorro, excluyendo el seguro del automotor, sin considerar a la ahorrista en mora, en tanto la propia conducta de la demandada, que no brindó los datos y herramientas necesarias a la actora, produjo la especial situación suscitada en autos.-

El valor a imputar debe computarse a la fecha en que cada pago fue realizado y no sobre el capital que ahora se considera impago, que evidentemente está impactado por el valor móvil de la alícuota.

No se podrán computar intereses por mora en ninguna de las cuotas, ni siquiera en las que hayan quedado impagas, pues, como se dijo, la actora había ejercido válidamente la excepción de cumplimiento (suspensión de cumplimiento en la terminología actual del Código unificado).

Una vez determinadas las cuotas faltantes, deberá otorgarse a la parte actora la posibilidad de cancelar los importes de las mismas en la misma



cantidad de mensualidades que le restaban para la finalización del plan suscripto.

Ello, obviamente, sin la cuota del seguro automotor que la actora contrató en forma particular, más allá de la posibilidad de la administradora de exigir la acreditación de la vigencia de esa cobertura.

b) Seguro Automotor.

Considerando acreditado en autos que el premio del seguro ofrecido por Mapfre resultaba más oneroso que uno incluso más completo, y todas las circunstancias acontecidas que ya he referido, estimo que resulta razonable la pretensión de la actora de que se deje sin efecto la póliza emitida por esa aseguradora.

En rigor, no se conoce si la misma sigue vigente, pues, como no existieron pagos desde que se desató el conflicto de autos, probablemente la aseguradora lo haya resuelto.

No obstante, a todo evento, se admite lo solicitado en este aspecto.

c) Daño moral.

Conforme se viene exponiendo, no caben dudas que la relación habida entre las partes del contrato resulta alcanzada por las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor. Ello así, teniendo en cuenta que la ley 24.240 (t.o. por ley 26.361) establece que debe entenderse por consumidor o usuario a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.-



Bajo esa óptica, en el ordenamiento de defensa del consumidor prima el principio de reparación integral. Nótese las salvedades que se prescriben respecto de las reclamaciones por daños y perjuicios en los arts. 10bis, 17 y 18 de la ley 24.240, además de la expresa alusión del art. 54 del mismo ordenamiento legal e incluso la incorporación del llamado “daño punitivo” en el art. 52 bis. En este sentido se ha dicho que si bien el principio de reparación integral del daño se menciona con referencia a las acciones de incidencia colectiva (art. 54), debe operar como principio general de la ley. No habría razón para distinguir entre acciones individuales o colectivas diferenciando la reparación en uno u otro procedimiento, pues el sentido de la tutela está dirigido al consumidor y toda duda debe resolverse a su favor según los arts. 1, 3 y 37 de la ley 24.240 (Gregorini Clusellas, E., “La responsabilidad en el régimen de protección al consumidor”, La Ley del 15/7/2008).-

En ese contexto, estimo procedente admitir la indemnización necesaria para compensar el daño moral.-

Pues quedó demostrado que la administradora del plan defraudó la confianza que en ella había depositado la accionante, desoyó sus reclamos, ni respondió su carta documento.-

Esas situaciones, y las demás ya referidas en autos, resultaron de suficiente gravedad para provocar en la actora una situación de zozobra compatible con el daño moral.-

Si bien en el ámbito de la responsabilidad contractual, el perjuicio de esta índole debe ser apreciado con mayor estrictez, juzgo que en el caso, existen suficientes elementos para admitir la reparación del agravio denunciado. Ello pues, como ya fue dicho, en el espectro de la ley de defensa del consumidor, la reparación es más amplia.-



En el caso, objetivamente, la negativa injustificada a atender los reiterados reclamos de la actora de informar adecuadamente y de reajustar el monto de la prima al valor estipulado previo a la entrega del automotor, razonablemente pudieron producir en la actora afecciones de índole espiritual que deben resarcirse (cfr. CNCom., Sala B, “Cerutti, Andrea c/ Compañía de Seguros La Mercantil Andina S.A. s/ Ordinario”, del 28/12/06; en igual sentido, Sala E, “Moizzi, Elsa c/ Provincia Seguros S.A. s/ Ordinario”, del 12.02.09).-

Desde esa óptica, juzgo que el importe de \$600.000 reclamado por la actora para reparar este agravio, luce proporcionado con la índole y reiteración de las conductas lesivas, máxime cuando la actora tuvo que efectuar diversos reclamos, durante un período prolongado de tiempo y ni siquiera obtenía respuesta a las cuestiones que planteaba (art. 165 del Código Procesal). Será admitida la demanda, pues, por la aludida suma dineraria.-

d) Daño punitivo.

Finalmente, la demandante solicitó se aplique a la demandada la suma de \$400.000.- en concepto de multa civil prevista en el art. 52 bis de la ley 24.240.-

Esa norma prescribe: *“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...”*.-

Se ha dicho que los daños punitivos tienen un propósito netamente sancionatorio, y que revisten particular trascendencia en aquellos casos en los que el responsable causó el daño a sabiendas de que el beneficio que obtendría



con la actividad nociva superaría el valor que debería eventualmente desembolsar en concepto de indemnización de daños (cfr. Picasso, “Ley de Defensa del Consumidor. Comentada y Anotada”, t. 1, p. 593, La Ley 2009).-

Se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro (cfr. Pizarro, “Daños punitivos”, en Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas, La Rocca, 1993, p. 291/2).-

Requieren la concurrencia de dos extremos: un factor de imputación de culpa grave o dolo, y un enriquecimiento indebido del proveedor (cfr. CNCom, Sala A, “Emagny SA c/ Got SRL y otro s/ ordinario”, del 09/11/2010 y sus citas) o la evidencia de un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva (cfr. CNCom, Sala F, 2/07/13, “Iglesias Lucas Daniel c/ Aseguradora Federal Argentina S.A.”, con cita de López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; y Pizarro-Stiglitz, “Reformas a la ley de defensa del consumidor”, LL 2009-B, 949; v. también, Trigo Represas, “La responsabilidad civil en la nueva ley de defensa del consumidor”, LL del 03/05/2010).-

En este caso, advierto que el incumplimiento de la demandada puede ser imputable a título de culpa grave, pues según se ha mencionado reiteradamente en este pronunciamiento, han obrado con la mayor desaprensión respecto de las normas vigentes de protección del consumidor y los reiterados y legítimos reclamos de la actora. A la demandada se le aplica la pauta establecida en el art. 1725 del CCCN que determina que, cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las



consecuencias. Sin embargo, Volkswagen no solo ha actuado con grave negligencia, impericia e imprudencia en la etapa prejudicial, sino que incluso estando ya inmersa en este litigio, omitió siquiera ofrecer una razonable explicación de lo sucedido en cuanto al seguro de la accionante, y con los distintos inconvenientes que padeció, además de pretender ser ajena a la cuestión, endilgando a terceros la eventual responsabilidad por los perjuicios invocados en la demanda.-

No observo, sin embargo, que la demandada hubiera perseguido un enriquecimiento indebido directo, pues nada tenía para ganar con la errónea o insuficiente información que brindó al accionante o con el trato indigno proferido a su cliente.-

Pero sí considero acreditado que ha existido un grave menosprecio por el derecho de la actora, y por los problemas y perjuicios que se le estaban ocasionando. Ha existido un abuso de posición de poder, manifestado en la total indiferencia y falta de respuesta a reclamos, que torna procedente la aplicación de la sanción pretendida, no solo por este caso puntual, sino para prevenir que semejante destrato al cliente sea reiterado en el futuro.-

La cuantificación del daño punitivo puede realizarse aplicando analógicamente los parámetros establecidos en el art. 49 de la ley 24.240, referido a sanciones administrativas, pero con pautas de valoración que bien pueden utilizarse para la multa civil (cfr. CNCom, Sala F, fallo “Iglesias” ya citado, y sus citas de López Herrera, “Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; y Falco, “Cuantificación del daño punitivo”, LL 23/11/2011).-

Cabe recordar que los objetivos propios de la figura de los daños punitivos -sanción, disuasión y desmantelamiento de los efectos de los actos



ilícitos-, todo el análisis de su procedencia y aplicación gira en torno a la conducta desplegada por el agente dañador y no a los perjuicios específicos padecidos por el consumidor damnificado. Ello así, pues la denominada multa civil no consiste en un rubro autónomo de la reparación de los daños, sino que es independiente de ella, pues no procura indemnizar, sino sancionar (v. Nallar Florencia, “Procedencia y cuantificación de los daños punitivos”, LA LEY del 31/05/2012).-

Así pues, considerando el perjuicio para la consumidora, la posición de la entidad en el mercado y su posición de poder frente a su cliente, la inexistencia de beneficio económico para la infractora, la existencia de culpa grave pero no de dolo, y el interés social comprometido, se fija la multa civil en el caso en la suma de \$2.000.000 al día de la fecha (art. 165 del Código Procesal).-

VII. En definitiva, la demandada será condenada a abonar a la actora la suma de \$ 2.600.000 (\$ 600.000 por daño moral y \$ 2.000.000.- en concepto de daño punitivo), a efectuar la reimputación de los pagos formulados por la actora y la nueva determinación del saldo a pagar conforme fue referido en el considerando VI: a) y a dar de baja el seguro del automotor con Mapfre.-

Las sumas reconocidas en concepto de daño moral (\$ 600.000) devengarán intereses desde el 2/04/2020, fecha en que la actora comenzó a alertar sobre el precio del seguro, y hasta el efectivo pago.

En relación a la tasa a aplicar, desde que todavía no se ha emitido la reglamentación a la que alude el art. 768, inc. “c” del Cód. Civil y Comercial, en virtud de las facultades asignadas al Tribunal por los arts. 767 y 771 del



citado código -que se aplican al caso de conformidad con lo establecido en los arts. 1 y 2 del CCCN-, se utilizará la tasa de uso en el Fuero, esto es, aquella activa que percibe el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento a treinta días, sin capitalizar (cfr. CNCom, en pleno, 27/10/94 en “Sociedad Anónima La Razón s/quiebra s/inc. de pago de los profesionales, art. 288”, y CNCom, en pleno "Calle Guevara Raúl (Fiscal de Cámara), s/ revisión de plenario", 25.8.03).

El importe del daño punitivo, en cambio, como es una sanción que se impone en este pronunciamiento, no llevará intereses, excepto que la sentencia no sea cumplida dentro del plazo fijado al efecto, en cuyo caso, y hasta el efectivo pago, devengará réditos a la tasa anteriormente referida.

Las costas serán impuestas a la parte demandada, en su condición de vencida (art. 68 del Código Procesal).

Por todo, **FALLO:**

a) Haciendo lugar a la demanda promovida por **Paula Romina Olea** contra **Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados**, a quién condeno para que dentro de los 10 días de quedar firme la presente: **(i)** Reimpute los pagos efectuados por la actora desde abril del 2020 hasta enero del 2021 y determine y financie el resto del plan, todo en los términos indicados en el Considerando VI: a); **(ii)** Tramite la baja de la póliza de seguro oportunamente emitida por Mapfre, si aún estuviera vigente; y **(iii)** Abone a la actora la suma de \$ **2.600.000**, más los intereses indicados en el Considerando VII;

b) Imponer las costas a la demandada vencida;



c) Los trabajos a remunerar han sido cumplidos íntegramente bajo imperio de la ley 27.423.

Bajo tales lineamientos, atento el mérito de la labor profesional cumplida y de conformidad con lo establecido en los arts. 10, 16, 19, 20, 21, 22, 24, 29, 52, 58 y 61 de la ley 27423 y art. 730 del CCCN, se regulan los siguientes honorarios:

- los del letrado patrocinante de la actora, **doctor Iván Amado Ayala** en las cantidad de **23 UMAS**, (equivalentes al día de hoy a \$933.133.-) y la cantidad de **3 UMA** (equivalentes al día de hoy a \$121.713.-) por la incidencia resuelta en fs. 179 en que fuera condenada en costas la actora.-

- Se deja constancia que no se regulan honorarios a la doctora **Rosa Alejandra Balaguer**, pues del cotejo de las actuaciones no se desprende la existencia de escrito alguno que se encuentre suscripto ológrafa u electrónicamente por dicha letrada en el carácter de patrocinante de la parte actora invocado en el encabezado de los escritos (conf. arg. I:1 anexo II, Ac. 31/20, CSJN).

- los de la letrada apoderada de Volkswagen, **doctora Natalia Marlene Salomone**, en la cantidad de **22 UMAS** (equivalentes al día de hoy a \$892.562.-). Asimismo, se fijan los honorarios de la doctora **María Florencia Filipetto Wyderka** por sus únicas actuaciones de fs. 228 y 292 en las cantidades de **3 UMAS** (equivalentes al día de hoy a \$121.713.-).

- los de la perito informática, **Gloria Luz Cuburu**, en la cantidad de **7 UMAS** (equivalente al día de hoy a \$283.997.-);

- los de la conciliadora interviniente, **doctora Fabiana Andrea Richarte**, quedan establecidos según las tablas vigentes en la regulación respectiva.



Se deja constancia que el valor de la UMA al día de la fecha asciende a \$40.571.

La presente regulación no incluye el Impuesto al Valor Agregado, que pudiera corresponder al beneficiario en razón de su condición, impuesto que debe ser soportado por quien tiene a su cargo el pago de las costas conforme la doctrina sentada por la C.S.J.N. in re: “Compañía General de Combustibles S.A. s/recurso de apelación” del 16.6.93). La adición corresponde previa acreditación por parte del beneficiario, de su condición de responsable inscripto frente al tributo (Resoluc. Gral. D.G.I. 3.316/91:3).

Los emolumentos deberán ser abonados dentro del décimo día de quedar firmes.

d) Notifíquese a las partes y al señor Fiscal por Secretaría. Cúmplase, regístrese y oportunamente archívese.

e) En cuanto a la documentación, las partes procederán dentro de los cinco días de quedar firme la presente al retiro de la que hubieren acompañado a la causa bajo apercibimiento de destrucción, medida que se dispone en base a la carencia de espacio físico para su guarda.

VALERIA PÉREZ CASADO
JUEZA SUBROGANTE

