



PODER JUDICIAL DE CÓRDOBA

JUZGADO 1A INST CIV COM 41A NOM

Protocolo de Sentencias

Nº Resolución: 6

Año: 2022 Tomo: 1 Folio: 20-30

EXPEDIENTE SAC: 7711569 - ALBORNOZ, JORGE ALEJANDRO C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A DE AHORRO PARA
FINES DETERMINADOS - ORDINARIO - CUMPLIMIENTO / RESOLUCION DE CONTRATO

PROTOCOLO DE SENTENCIAS. NÚMERO: 6 DEL 09/02/2022

SENTENCIA NUMERO: 6. CORDOBA, 09/02/2022. Y VISTOS: estos autos caratulados ALBORNOZ, JORGE ALEJANDRO C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS – ORDINARIO - CUMPLIMIENTO / RESOLUCION DE CONTRATO, Expte. 7711569, iniciado con fecha 31/10/2018, comparece a fs. 1/4 el Señor Jorge Alejandro Albornoz, con el patrocinio letrado del Dr. Eduardo Martínez Paz, y promueve formal demanda en contra de Volkswagen S.A. Sociedad de Ahorro para Fines Determinados, persiguiendo el cumplimiento del acuerdo efectuado en sede administrativa, y el consiguiente pago de la suma de pesos veinticinco mil (\$25.990,00), o en lo que en más o en menos surja de la prueba a rendirse, con más intereses.

Asimismo reclama el cobro de la suma de pesos treinta mil (\$30.000,00), por los daños y perjuicios ocasionados, o lo que en más resulte de la prueba a rendirse en autos, con más los intereses correspondientes a la Tasa Pasiva del BCRA, más el 2.5% mensual, o la tasa de interés que se entienda pertinente a los fines de mantener indemne el monto reclamado.

Igualmente solicita la aplicación de la multa civil del artículo 52 bis de la Ley 24.240 y sus modificatorias, por la suma de pesos quinientos mil (\$500.000), o lo que en más o en menos resulte de la prueba a rendirse en autos, con más intereses.

Comenta que el día 17/03/2008 el accionante suscribió un Plan de Ahorro Previo de la firma

demandada, Volkswagen Argentina S.A. para Fines Determinados-Solicitud 42316, Grupo 9007, Orden 116, a los fines de la adquisición de un vehículo Volkswagen Gol Power, a través de su concesionaria oficial Maipú Automotores S.A..

Expone que abono regularmente veinte (20) cuotas mensuales del aludido plan. Explica que, luego de ello, por problemas económico-financieros, se vio imposibilitado de seguirlo abonando, por lo que dio aviso de tal circunstancia a la demandada, tal como surge de las cláusulas del contrato de adhesión suscripto, una vez finalizado el plan, el accionante le correspondería el reintegro de los haberes abonados.

Dice que en el mes de marzo de 2017, tal como fue indicado por la propia concesionaria, el actor envió una carta documento a la demandada, intimándola a dicho reintegro. Informa que ante su silencio, el 16/06/2017 inicio el reclamo por ante la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial (Expte. N°: 0069-007527/2017). Hace saber que en el marco de este proceso y frente a la evidente procedencia y sustento del reclamo, el 21/09/2017 la demandada plantea un acuerdo conciliatorio, por el cual abonaría la suma de \$ 25.990,46. Resalta que el actor aceptó el acuerdo, por lo que la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial intimó a la accionada para que en el plazo de 40 días acredite el cumplimiento acabado del acuerdo, lo que nunca sucedió.

Manifiesta que la demandada incumplió el acuerdo que ella misma había planteado y que el actor había aceptado en todos sus términos, aun cuando el monto ofrecido era muy inferior al que verdaderamente le hubiera correspondido.

Reclama los siguientes rubros: a) Cumplimiento imperativo del acuerdo efectuado en sede administrativa, comentando que el día 29/09/2017 las partes arribaron a un acuerdo transaccional en el marco de la Dirección de Defensa del Consumidor, por la suma de \$ 25.990, que luego, la demandada incumplió deliberadamente. Cita el artículo 46 de la Ley 24.240. Impetra la suma mencionada, o lo que en forma provisoria se estima, quedando sujeto ello a lo que en más o en menos resulte de la prueba a rendirse en autos, con más intereses

solicitados.

b) Daño Moral, aclarando que el incumplimiento contractual que da origen a este proceso genera una evidente ruptura del equilibrio espiritual protegido por el ordenamiento jurídico. Alude a su falta de tranquilidad por la turbación frente al desconcierto que la situación genera, sumado al silencio e indiferencia de los accionados.

Entiende que el silencio e indiferencia por el que ha optado la accionada frente al reclamo de su asegurado, negando todo lo ocurrido y ofreciendo una suma compensatoria insignificante, constituye un trato degradante hacia el consumidor. Cita jurisprudencia y normativa legal alusiva a su tesitura.

Reclama la suma de pesos treinta mil (\$30.000), o lo que en más o en menos resulte de la prueba a rendirse, por tratarse de un monto con el que el actor podrá, por ejemplo, realizar un viaje de un fin de semana a un destino turístico nacional con su pareja, en temporada vacacional, entendiéndose que configura una satisfacción sustitutiva y compensatoria acorde a la entidad de las consecuencias de índole extrapatrimonial que le ha generado el hecho dañoso.

Cuantifica el presente rubro en la suma de pesos treinta mil (\$30.000), o lo que en más o en menos resulte de la prueba a rendirse, con más los intereses solicitados desde la fecha del incumplimiento hasta el efectivo pago.

c) Daño punitivo, en este ítem se resalta el artículo 52 bis de la Ley 26.361. Asimismo define los daños punitivos y explica su procedencia. Menciona doctrina y jurisprudencia alusiva. Sostiene que incumplir un acuerdo de manera deliberada y obligar a la parte más débil a iniciar un juicio para cobrarlo es una conducta que debe ser sancionada por el ordenamiento jurídico, para evitar que vuelvan a acontecer.

Razona que es más económico para la accionada incumplir acuerdos, y, en el hipotético caso que el afectado inicie un juicio, pagarlos, que abonarlos directamente en sede administrativa. Especifica que la menor calificación que merece el accionar de la demandada es el de culpa

grave. Resalta la aplicación de una condena que sea lo suficientemente ejemplificadora como para lograr efectivamente disuadir, no solo a la demandada, sino a otras que puedan pretender aprovecharse de la confianza e ignorancia de los consumidores, de volver a incurrir en conductas de este tipo.

Explica que, a los fines de la adecuada cuantificación de la multa, se deberá tener en miras el tamaño y poder económico de la empresa demandada, a los fines de imponer una sanción que no resulte insignificante en términos pecuniarios, ya que, de ser así, la figura en cuestión no habrá logrado su principal objetivo, que es disuadir a la firma a cesar en la conducta reprochada y evitar así que vuelva a incurrir en ella.

Asevera que si se pretende lograr que tanto esta como otras empresas del rubro, que en general son de la misma magnitud económica que la demandada, no vuelvan a incurrir en conductas como las que motivan este proceso, se debe imponer una multa civil con la entidad y cuantía suficiente para disuadir a la misma de hacerlo en un futuro. Menciona jurisprudencia concordante a su postura.

Enfatiza lo abusivo del incumplimiento contractual denunciado, la extrema desidia de parte de la demandada en dar una repuesta satisfactoria, su falta de interés en brindar una solución en sede administrativa en el marco de la Dirección de Defensa del Consumidor, el quiebre de confianza en la marca, la necesidad e interés social en evitar que situaciones similares sigan aconteciendo, y considerando, sobre todo, la magnitud y capacidad económica de la firma demandada y las otras empresas del mismo rubro. Solicita, por tales motivos, se aplique la multa civil del artículo 52 bis LDC por la suma de pesos quinientos mil (\$500.000,00).

Peticiona la aplicación de lo establecido en el artículo 53 de la Ley 24.240 y requiere que se exonere a la asociación civil accionante del pago de tasa de justicia, así como de las demás tasas y aportes que impidan acceder de manera gratuita al servicio de Justicia. Fundamenta la acción en normativa legal.

A fs. 6 el Señor Jorge Alejandro Albornoz otorga poder apud acta a favor de los Dres.

Facundo Martínez Paz y Franco Iñiaki Contin. A fs. 53 se admite la demanda en contra de Volkswagen S.A. Sociedad de Ahorro para Fines Determinados y se imprime trámite de Juicio Ordinario. Asimismo se cita y emplaza a la demandada para que en el plazo de cinco días comparezca a estar a derecho, bajo apercibimiento de rebeldía. A fs. 56/59 comparece el Dr. Marcos J. del Campillo, en el carácter de apoderado de Volkswagen S.A. Sociedad de Ahorro para Fines Determinados, conforme documental que adjunta. A fs. 62 el Tribunal mediante decreto de fecha 29/04/2019 ordena que se corra el traslado de la demanda por el plazo de diez (10) días.

A fs. 63/72 comparece el Dr. Marcos J. Del Campillo, en su carácter de apoderado de la firma demandada, y contesta la demanda instaurada por el Señor Albornoz en su contra. Solicita el rechazo de la demanda, con expresa imposición de costas. Niega en forma general y específica cada uno de los dichos y hechos expuestos en la demanda. Igualmente desconoce toda la documentación acompañada por el actor, que no fuere expresamente reconocida por su parte. Asimismo informa acerca del funcionamiento del Sistema de Ahorro Previo para Fines Determinados, aclarando que, la demandada es una Sociedad de Ahorro, cuyo fin es el de administrar los fondos de grupos de personas que, a través del ahorro, y bajo el control de la Inspección General de Justicia de la Nación, procuran adquirir automotores marca Volkswagen.

Señala que la demanda deviene completamente improcedente. Indica que la presente demanda es una aventura judicial a fin de obtener un enriquecimiento sin causa a costa del patrimonio de su representada, pues la vía idónea para reclamar el cumplimiento del pago de las sumas de dinero acordadas en un convenio celebrado en la instancia conciliatoria es justamente la vía ejecutiva. Subraya que la contraria ha optado por iniciar un proceso ordinario con el único fin de obtener un enriquecimiento sin causa a costas de su mandante, bajo el pretexto de que el incumplimiento alegado le habría producido ciertos daños.

Asimismo reconoce que el accionante suscribió un plan de ahorro previo para la adquisición

de un automotor marca Volkswagen, incorporado al Grupo 1184, con el número de Orden 047, y que el accionante había dejado de abonar las restantes cuotas, produciéndose así la rescisión del contrato, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de las Condiciones Generales. Reconoce la propuesta formulada y aceptada en el marco de una audiencia fijada en la instancia administrativa de Defensa del Consumidor.

Refiere que su mandante emitió oportunamente un cheque a favor del Señor Albornoz, a fin de dar cumplimiento con el compromiso de pago asumido, el que inevitablemente venció, sin que pueda ser cobrado por su beneficiario, debiendo por tal motivo ser reemplazo por un nuevo cheque. Pone en conocimiento que la contabilidad de su poderdante se ubica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el lugar de pago acordado, Córdoba Capital. Aduce que ello ocasiono que el envío del cheque demorara más del tiempo previsto, lo que no implicó que su mandante incumpliera el acuerdo, puesto que se encontraba gestionando el cheque.

Ofrece en esta instancia el importe comprometido con su actualización correspondiente según los intereses por demora y brinda la forma de pago. Asevera que siempre mantuvo negociaciones con el actor, en las que siguió actualizando, de acuerdo a los intereses pactados en el contrato, las sumas correspondientes a los haberes netos liquidados. Afirma que no existe prueba alguna que sustente las pretensiones de su demandante e incumplimiento alguno por parte de su mandante. Solicita el rechazo de la demanda interpuesta por la parte actora, con expresa imposición de costas.

En cuanto a los rubros reclamados, en especial en el daño producido por el supuesto incumplimiento del monto acordado en la instancia de conciliación, con más los intereses, asegura que se ocupó del pago del acuerdo celebrado, y sin embargo, no se le puede endilgar a su mandante los motivos por los cuales el actor no percibió el cheque o demoro en el cobro del mismo, ocasionando que se le venciera.

Con respecto al ítems daño moral alega que no existe en autos ningún elemento a partir del cual se pueda inducir que el Señor Albornoz hubiera visto afectada su honra o en su faz

espiritual ni nada de eso, y mucho menos que ello sea imputable a su mandante. Cuestiona que no se explicó de modo alguno en qué consistiría la supuesta lesión a su espíritu ni mucho menos ofreció medio probatorio alguno tendiente a acreditar el daño supuestamente infringido, siendo ello a cargo del actor. Fundamenta su postura.

En relación al daño punitivo, asegura que es menester como condición que ambos elementos, tanto objetivo como subjetivo, se encuentren presentes para determinar la procedencia de la figura de daño punitivo. Afirma que no se ha configurado ninguno de tales elementos, toda vez que su representada ha intentado dar cumplimiento con el reintegro de haberes netos previstos en el artículo 13 de las Condiciones Generales que la vincularon con el demandante. Reitera que los motivos por los que el Señor Albornoz no pudo percibir dichos haberes no resultan de ningún modo imputables a su mandante. Dice que de ningún modo puede ser imputable a su mandante los motivos por los que el Señor Albornoz no puede percibir dichos haberes y que tampoco se encuentra configurado en el caso el elemento subjetivo, toda vez que su mandante no ha obrado con dolo y/o culpa grave.

Rechaza la procedencia de todos los rubros. Efectúa reserva del caso federal. A fs. 73 el Tribunal con fecha 20/05/2019 decreta la intervención al Ministerio Público Fiscal y ordena correr traslado por el plazo de diez (10) días a la Sra. Fiscal que corresponda. A fs. 74/76 evacua el traslado la Señora Fiscal Civil, Comercial y Laboral de Segunda Nominación, y dictamina que las normas y principios del Derecho del Consumidor deben ser las directrices en el presente entuerto.

A fs. 79 el Tribunal ordena abrir la causa a prueba por el plazo de cuarenta (40) días. A fs. 89 la parte actora ofrece prueba documental, testimonial, e informativa, la cual es proveída a fs. 90. A fs. 144 la parte demandada ofrece prueba confesional, documental y pericial contable, la que es decretada a fs. 145. El Tribunal con fecha 03/06/2021 hace saber a las partes que ha fenecido el plazo fatal de la etapa procesal de prueba, ello sin perjuicio de la ofrecida, ordenada, instada y diligenciada, en término.

Con fecha 16/06/2021 el Tribunal ordena que se corran los traslados para alegar por su orden. Con fecha 05/07/2021 la actora produce los alegatos y con fecha 02/08/2021 lo hace la parte demandada, respectivamente. Con fecha 26/08/2021 presenta el dictamen la Señora Fiscal interviniente, quien sostiene que debe hacerse lugar a la demanda y a los rubros y los montos reclamados y la imposición del daño punitivo peticionado.

Con fecha 08/09/2021 se dicta el decreto de autos, el que firme y consentido pasan los autos a los fines de resolver.

Y CONSIDERANDO: I) Que el Señor Jorge Alejandro Albornoz, actor, promueve demanda ordinaria en contra de Volkswagen S.A. Sociedad de Ahorro para Fines Determinados, con el objeto de lograr el cumplimiento del acuerdo efectuado ante la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, y concretado con fecha 29/09/2017, el que se traduce en la suma de pesos veinticinco mil novecientos noventa (\$25.990,00).

Asimismo impetra el monto de pesos treinta mil (\$30.000), por los rubros daño moral y daño punitivo, con más intereses, en concepto de resarcimiento por la falta de pago en el tiempo oportuno y el incumplimiento incurrido.

Que el vínculo entre las partes del presente litigio, se origina en razón de que el accionante suscribió un plan de ahorro para la adquisición de un vehículo Volkswagen Gol Power, mediante un grupo cerrado, administrado por la firma demandada, conforme constancias que obran a fs. 10/18 de autos. El actor hace presente que pago veinte (20) cuotas del aludido plan y por problemas económicos-financieros se encontró imposibilitado de continuar abonándolo.

El accionante refiere que, frente al silencio de la accionada a los efectos del reintegro de las sumas entregadas, debió iniciar un reclamo ante la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, trámite administrativo, que luego de varias tratativas, concluyo en un convenio, en el cual la demandada ofrecía abonar la suma aludida ut supra, la que fue aceptada por el accionante. Dicho acuerdo fue incumplido, pese a todas las gestiones llevadas

a cabo por la Dirección de Defensa del Consumidor.

En el polo pasivo comparece Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, explica el funcionamiento del plan de ahorro, contesta la demanda, y niega todos y cada uno de los hechos esgrimidos en ella, la procedencia de los rubros y montos impetrados, solicitando por consiguiente su rechazo. Por otro costado, cuestiona la vía procesal elegida por el actor, en tanto que debió haber incoado acción ejecutiva, y además justifica el cumplimiento del pago asumido, frente a la emisión de un cheque, el cual sostiene que no pudo ser cobrado por el accionante.

En forma paralela la parte demandada reconoce la relación que lo unía con el actor y asimismo ofrece, al contestar la demanda, abonar el monto del acuerdo con más sus intereses.

Que en tales términos ha quedado trabada la Litis.

II) Que resumida las plataformas fácticas esgrimidas por las partes en sustento de sus respectivas posiciones, incumbe al suscripto adentrarse en determinar el marco legal aplicable al sublite, verificar los hechos expuestos por el actor, de conformidad a las probanzas arribadas y constancias de autos, y con posterioridad analizar si resultan procedentes los rubros reclamados.

En cuanto a la normativa legal ajustable al sublite, y en consonancia con lo dictaminado por la Señora Fiscal Civil, es importante destacar que existe en autos una relación consumeril, por cuanto su finalidad es permitir la adquisición de cosas para uso o consumo personal del adquirente o de su grupo familiar o social, y por lo tanto, está regulado por el régimen protectorio del consumidor (arts. 1, 2, 3, 4, 36, 37, 38, 65 de la Ley 24.240).

Que como antesala a la pretensión principal de autos, es dable referir al tipo contractual que lo precede, siendo que el mismo el contrato de ahorro previo para fines determinados, entendido como: *“...aquél que se perfecciona entre la administradora, en su carácter de mandataria del grupo, y el suscriptor, por el cual la primera se obliga a la formación de un grupo cerrado y el suscriptor al pago de una cuota mensual, igual para todos los miembros del*

grupo, durante un período determinado de tiempo, con miras a que por sorteo o licitación se le adjudique en propiedad un bien adquirido con el fondo común". (Nicolau, Noemí, "Contratos en el Código Civil y Comercial de la Nación", p. 831, Franco, Ricardo Gustavo c. Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados y/o Volkswagen Argentina S.A. C (V.W) y/o Concesionario Don Car y/o Q.R.R. s/ Juicio sumarísimo • 23/04/2021, en Juzgado Civil y Comercial de Villa Ángela, Cita: TR LALEY AR/JUR/11881/2021).

En relación a ello, se ha dicho que: "*... los suscriptores del plan de ahorro previo, con la finalidad de adquirir un bien determinado como destinatario final, sea un mueble o inmueble, están tutelados por la ley de Defensa del Consumidor*" (Junyent Bas, Francisco A. y Garzino, María Constanza La tutela del consumidor en la capitalización y ahorro previo para fines determinados, LA LEY, 2013-C, 1065). La aplicación del régimen protectorio implica que el contrato debe ser interpretado conforme las pautas especiales que estipula la Ley de Defensa del Consumidor, cuando dispone que las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte se tendrán por no convenidas; que la interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor y, cuando existan dudas sobre los alcances de la obligación, se estará a la que le sea menos gravosa (arts. 3 y 37 inc. "b" de la ley 24.240). (cfr. CC0102, MP, 61562, 305-S, Sent. del 01/12/2016, González, Elisa S. c. Chevrolet SA de Ahorro para Fines Determinados y otro s/ daños y perjuicios por incumplimiento contractual; esta Sala, causa N° 62.251, 27/03/2020, Alegre, Paola V. c. Círculo de Inversores SA de Ahorro para Fines Determinados y otro/a s/ Cumplimiento de contratos civiles/ comerciales, voto Dra. Longobardi, en autos: Franco, Ricardo Gustavo c. Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados y/o Volkswagen Argentina S.A. C (V.W) y/o Concesionario Don Car y/o Q.R.R. s/ Juicio sumarísimo • 23/04/2021, en Juzgado Civil y Comercial de Villa Ángela, Cita: TR LALEY AR/JUR/11881/2021).

Por lo expuesto se entiende que en el caso de autos resulta ostensible la relación de consumo

existente, y por ello, vale afirmar que rige en plenitud el principio “in dubio pro consumidor” del art. 3 de la LDC, las obligaciones referidas a la información y publicidad, y demás principios rectores del estatuto consumeril.

En este contexto la cuestión se centra en el incumplimiento por parte de la administradora del plan de ahorro en relación a lo convenido en la Dirección de Defensa del Consumidor.

Que al margen del reconocimiento formulado por la demandada sobre las principales circunstancias relativas al vínculo contractual entre las partes y sobre la transacción formulada en sede extrajudicial, se corrobora con las constancias de autos lo esgrimido por el actor, en especial a fs. 19, donde consta la misiva enviada por el Señor Jorge Alejandro Albornoz y recepcionada por la firma demandada con fecha 10/03/2017, solicitando el reintegro de su haber neto en cheque, correspondiente al plan de ahorro de su titularidad, grupo 9007, orden 116, por haber finalizado el mismo.

Con motivo de la falta de respuesta, la que es también reconocida por la administradora de plan de ahorro en cuanto afirma en el responde que el pago del cheque no pudo efectivizarse, el accionante debió transitar por el camino extrajudicial ante la Dirección de Defensa del Consumidor, cuyo trámite administrativo obra en autos a fs. 20/51.

En las mencionadas actuaciones se puede constatar que, luego de varios emplazamientos para que adopte una posición la demandada, la mencionada concluye en ofrecer el pago de la suma total, única y definitiva de \$ 25.990,46, en concepto de haberes netos, cuestión que se patentiza a fs. 46. Que con motivo de la aceptación del ofrecimiento por parte del accionante, la Dirección de Defensa del Consumidor emplazo por el término de 40 días hábiles a la demandada a los fines de acredite su cumplimiento (fs. 48).

A fs. 50 surge el decreto de la repartición aludida en la cual se constata que no se arribó a un acuerdo conciliatorio entre las partes y se ordena remitir el sumario administrativo al Área Jurídico de Defensa del Consumidor.

Que de las constancias aludidas se desprende el incumplimiento por parte de Volkswagen

S.A. de Ahorro para Fines Determinados con respecto a los términos del ofrecimiento concertado en la Dirección de Defensa del Consumidor.

III) Que además de la prueba documental adjuntada, obra en autos las testimoniales rendidas, que refuerzan el referido incumplimiento por parte de la accionada.

Que prueba de ello es la audiencia celebrada con fecha 13/10/2020 (fs. 96/97), donde el testigo, Señor Héctor Armando Nieto, de profesión encargado de empresa de correo, declara, cuando es preguntado por el actor, en forma textual que: *“...si lo conozco hace más de veinte años porque trabajamos juntos en un correo que se llama Seprint, y actualmente soy encargado de él en MailExpress hacia cinco años....Sin tengo conocimiento, lo sé porque al ser encargado de él siempre me tenía que pedir permiso para hacer algún trámite respecto al plan de autos, y además me comentó que había comprado un plan para adquirir un vehículo....no lo adquirió porque no pudo pagar más por problemas financieros...creo que no se las reintegraron porque me pidió permiso varias veces para ir a defensa del consumidor y porque me comento que estaba en litigio por este tema....si, sé que realizo un reclamo en defensa del consumidor, lo sé porque me debía pedir permiso a mí que soy su superior para ausentarse porque le hicieron varias citaciones en defensa del consumidor. Eso le trajo lío con la empresa, porque fueron varias veces....en el humor si afectó, porque sé que iban a arreglar y al final no. Sé que tuvo que mandar cartas documento, renegar mucho. Se lo notaba muy preocupado y malhumorado por tantos tramites...”*.

En forma análoga surge a fs. 98/99 la declaración testimonial del Señor Raúl Eduardo Casas, quien afirma, cuando es preguntado por el Señor Jorge Alejandro Albornoz, de manera literal que: *“...si lo conozco porque somos compañeros de trabajo desde el año 1996/1997 más o menos, trabajamos primero en Seprint y ahora en MailExpress....si, lo sé porque él me comento en su momento que estaba pagando un plan...Sé que no adquirió porque no lo pudo pagar más. Tengo entendido que no le devolvieron el dinero...Si inicio un reclamo en defensa del consumidor, siempre tenía que pedir permiso para ir a las audiencias, fueron varios*

meses que estuvo yendo y renegando con eso...Le tuvo que pedir muchas veces permiso al superior para ir. En un momento parecía que le iban a arreglar, me comento que hasta le hicieron llevar el CBU del banco y al final no le pagaron nada...”.

Que constatados todos los elementos probatorios, se colige el incumplimiento por parte de la demandada, Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, en relación a lo concertado en la Dirección de Defensa del Consumidor.

Que resulta aplicable al caso el artículo 46 de la Ley 24.240, el que dispone textualmente que: *"Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado".* (el subrayado me pertenece).

Que al margen de las disposiciones relativas al estatuto consumeril, es importante resaltar que la transacción es un contrato y, como tal, *“forma para las partes una regla a la cual deben someterse como a la ley misma”* (art. 1197 CC), pero para su ejecución, en supuesto de incumplimiento, se debe acudir a la vía de conocimiento, tal como lo ha optado el actor.

Que lo referido se desprende del artículo 1642, el que dispone que: *“La transacción produce los efectos de la cosa juzgada sin necesidad de homologación judicial. Es de interpretación restrictiva”*.

Se ha dicho al respecto que: *“... con el efecto de la cosa juzgada no se puede discutir lo ya acordado, tanto en lo judicial y extrajudicial, y que es ejecutable por el procedimiento de sentencia en la transacción judicial pero no en la extrajudicial que requiere un proceso de conocimiento o de ejecución si consta en un título ejecutivo...”*. (Código Civil y Comercial de la Nación Comentado, Dres. Marisa Herrera - Gustavo Caramelo - Sebastián Picasso, Directores, Tomo IV, Libro Tercero, Artículos 1251 a 1881, página 335, Año 2016, Buenos Aires). Por ello la vía elegida por el actor resulta acertada para impetrar el acatamiento efectivo del acuerdo.

Que sumado a ello la demandada no ha logrado acreditar con ningún elemento probatorio las defensas esgrimidas, en especial su voluntad de pago. La empresa demandada es quien asumió la obligación de realizar la entrega de las sumas dinerarias adeudadas, y la misma no fue llevada a cabo, por lo que su incumplimiento no puede reputarse ajeno a aquella. En este contexto deviene completamente anecdótico la imposibilidad de hacer efectivo el cobro del cheque.

Que todo ello posibilita al suscripto a confirmar la pretensión del accionante y rechazar los argumentos utilizados por la accionada para enervar la acción entablada, máxime si se tiene en consideración que ésta última se encontraba en mejores condiciones para acreditar su postura.

Que de conformidad con todo lo examinado en autos concierne ingresar al tratamiento de los daños solicitados por la parte actora, los que poseen sustento en la falta de cumplimiento por parte de la demandada, en tiempo oportuno, con los pagos estipulados en el acuerdo conciliatorio; y en los reiterados y precedentes reclamos a los fines de obtener la restitución de lo abonado.

IV) Que en atención con lo desarrollado ut supra, frente al rubro exigido por el actor, en cuanto al cumplimiento imperativo del acuerdo efectuado en sede administrativa, corresponde hacer lugar a la suma reclamada de pesos veinticinco mil novecientos noventa (\$25.990,00), en concepto de reintegro de haberes netos.

Que tal suma dineraria surge de manera palmaria en el ofrecimiento formulado por la firma demandada a fs. 46 de autos, el que ha sido aceptado por la actora a fs. 47 de autos.

Por lo expuesto, habiéndose comprobado la omisión en la acreditación en término de las sumas previstas en el acuerdo conciliatorio, sin que tal circunstancia fuera controvertida, corresponde ordenar a Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados el efectivo cumplimiento de la suma de pesos veinticinco mil novecientos noventa (\$25.990,00).

V) La petición encaminada a la indemnización en el capítulo daño moral, encuentra sustento

en los padecimientos que sufrió el actor, Señor Jorge Alejandro Albornoz, a raíz de las consecuencias derivadas de la demora excesiva en la restitución de lo abonado y lo cuantifica en la suma de pesos treinta mil (\$30.000) en la demanda y en los alegatos en el monto de pesos setenta mil (\$70.000).

Es menester recordar el concepto de daño moral como: "*una modificación disvaliosa —ánimicamente perjudicial— del espíritu..., que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquel en que se encontraba antes del hecho, como consecuencia de éste*" (Zavala de González, Matilde; "Resarcimiento de daños". T2-a, p. 36, Ed. Hammurabi; Pizarro, Ramón Daniel, "Reflexiones en torno al daño moral y a su reparación", JA 1986-II-900; ídem, Daño moral contractual, en JA 1986-IV-925, N° II-5; ídem, Daño Moral, Hammurabi, Bs. As., 1996. p. 47 y ss.).

En analogía se ha expresado que: "*...El dinero no siempre cumple una función de equivalencia, ya que ésta sólo se da cuando se trata de prestaciones de contenido patrimonial; en los demás casos cumple una función satisfactoria, posibilitando al titular del derecho violado la obtención de otros goces o sensaciones agradables o placenteras que lo distraigan y le hagan o mitiguen los padecimientos sufridos*". (Ihering, Rudolph Von, "De l'interet dans les contrats et de la prétendue nécessité de la valeur patrimoniale des prestations obligatoires", en Oeuvres choisies por O. de Meulenaere, Chevalier-Maresq et Cie. Edit., París, 1893, T. II, especialmente p. 178 y ss., cit. en "Tratado de la Responsabilidad Civil", Félix A. Trigo Represas - Marcelo J. López Mesa, Ed. LLBA 2004. T. I, p. 482, en CÁMARA 4A DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL DE CÓRDOBA, Pescatori, Leonardo Gabriel c. AUTO HAUS S.A. y otro • 13/09/2012, Cita: TR LALEY AR/JUR/45063/2012).

Se ha sostenido que: "*se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la L.D.C. específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho*

económico". (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY 07/07/2011, 5; LA LEY 2011-D, 160, LA LEY ONLINE AR/JUR/4981/2011).

En las concretas circunstancias de la causa y en el marco de una relación de consumo, resulta procedente la indemnización del daño moral causado por la lesión al consumidor, en el caso el Señor Jorge Alejandro Albornoz, por el incumplimiento injustificado de la demandada al deber de trato digno al consumidor (art. 8 LDC), puesto que la misma se ha desentendido de dar respuesta a su reclamo. Dicho incumplimiento provocó que la actora se viera obligada a reclamar en vía administrativa ante la Dirección de Defensa del Consumidor la devolución de las sumas entregadas, y cuya falta de respuesta derivó en el presente proceso. Esta actitud reticente tuvo como consecuencia que la demandada no diera cumplimiento con su obligación de restitución de las sumas adeudadas hasta el día de la fecha, lo que ocasiono a la actora angustias, incomodidades, molestias y padecimientos que exceden los que debieran ser ordinarios, tal como se describe en la prueba testimonial. Así los hechos, debe decirse que tales circunstancias por sí solas tienen entidad suficiente para presumir la existencia de daño moral, destacándose la prolongación de ese trato indigno en el tiempo.

En tales condiciones, en el caso considero que la entidad del padecimiento moral del accionante surge inmediatamente de los hechos, ponderando el cúmulo de vicisitudes que el consumidor tuvo que atravesar, el "peregrinaje" que tuvo que transitar, los sinsabores propios que significan la incertidumbre sobre si el dinero será devuelto, e impotencia que muy probablemente le deparó frente a la falta de cumplimiento, en virtud de ello considero que se encuentra acreditado el daño invocado.

En consecuencia, la condena por daño moral debe prosperar, el cual deberá ser reducido en la suma de pesos veinte mil (\$20.000), por considerar que el monto requerido resulta excesivo y abultado.

Dicho monto aparece ajustado a derecho conforme las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que puede procurarse la actora, como por ejemplo un viaje, tal como lo

explícita en el escrito inicial. En otras palabras, el daño moral puede "medirse" en la suma de dinero equivalente para utilizarla y afectarla a actividades, quehaceres o tareas que proporcionen gozo, satisfacciones, distracciones y esparcimiento que mitiguen el padecimiento extrapatrimonial sufrido por la víctima (Galdós, Jorge M., "Breve apostilla sobre el daño moral (como "precio del consuelo") y la Corte Nacional ", RCyS, noviembre de 2011, p. 259), siguiendo el criterio interpretativo establecido por el art. 1741 in fine del CCCN.

VI) En lo que respecta al daño punitivo no puede dejar de señalarse la manifiesta indiferencia demostrada por parte de la accionada hacia la situación denunciada por el Señor Jorge Alejandro Albornoz, a quien no se le restituyó, en tiempo oportuno, el dinero oportunamente entregado. En un primer momento por el presente rubro, al entablar la demanda requiere la suma de pesos quinientos mil (\$500.000,00), luego en la etapa de los alegatos amplía su pretensión en la suma de pesos dos millones (\$2.000.000,00).

Un hecho de tal gravedad merecía una actitud sumamente diligente de la demandada a los fines resolver lo reclamado, cuestión que no sucedió, y también para evitar que situaciones similares sigan aconteciendo en perjuicio de otros consumidores.

Sin embargo, tanto en la etapa extrajudicial, en la Dirección de Defensa del Consumidor, como en el presente proceso, la accionada se ha desentendido de cualquier responsabilidad, no otorgando entidad a lo reclamado por el actor. Que ello queda patentizado no solo en el trámite administrativo, quien fue emplazada en reiteradas oportunidades a su comparecencia, a los efectos de convenir, sino que, luego de haber efectuado el ofrecimiento de la suma dineraria, el órgano administrativo debió emplazarla para su cumplimiento.

Que en la instancia judicial no ha transformado su conducta, la que lejos de su "*supuesta*" intención y voluntad de cumplir, provocó que el sublite concluya con la presente resolución, todo ello configura sin lugar a dudas una conducta indignante merecedora de una sanción punitiva.

Los daños punitivos han sido definidos como: *"sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro"* (Pizarro, Ramón Daniel – Vallespinos, Carlos Gustavo "Manual de Responsabilidad Civil", Tomo I, Rubinzal-Culzoni, Sta. Fe, 2019, p. 465).

En concordancia se ha dicho que: *"La mención que realiza el artículo 52 bis de la Ley 24.240 (reforma introducida por el art. 25 de la Ley 26.361) relativa a la exigencia del "incumplimiento de una obligación legal o contractual" debe ser entendida como una condición necesaria, y suficiente para imponer la condena punitiva, debiendo considerarse que la misma es de interpretación amplia, resultando procedente, en todo caso que nos encontremos en frente a la existencia de un reproche en el accionar del responsable del daño habiéndose verificado en este caso, sin que sea necesario que el agente dañador ha actuado con "dolo" o "culpa grave", o con un deliberado designio de anteponer los propios intereses y/o el propio beneficio, manteniéndose indiferente, de modo consciente, frente a los derechos de los clientes o agentes gravemente perjudicados..."*. (CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL DE 7A NOMINACIÓN DE CÓRDOBA, Silvera, Mario Dante c. Fravega SACI E I s/ abreviado - daños y perjuicios - otras formas de responsabilidad extracontractual • 14/05/2021, Cita: TR LALEY AR/JUR/68554/2021).

Por aplicación de tales parámetros al sublite se verifican las circunstancias que autorizan la fijación de la multa civil pretendida, toda vez, que de los presentes autos, fue intencional la falta de entrega, lo que es imperdonable en una empresa profesional como la demandada.

Por lo dicho, considero que teniendo en cuenta todas las características que califican la conducta verificada de Volkswagen S.A. Sociedad de Ahorro para Fines Determinados, lo hasta aquí resuelto, y la finalidad de la pena civil de ser un estímulo que prevenga futuros incumplimientos de las obligaciones que, como administradora de los planes de ahorro,

estimo procedente, en virtud de la gravedad de la falta cometida por aquella, el valor de las prestaciones o la cuantía del daño material en juego, el caudal económico de quien debe satisfacer, y la equidad, imponer a la demandada, una multa civil de \$50.000.

Dicho monto que no debe llevar intereses hasta el día de la fecha, en razón de que la sentencia en este punto es constitutiva, siendo la finalidad castigar la conducta contraria a derecho y prevenir la comisión de conductas similares. Por lo tanto en el caso de no abonarse en el término de diez días de quedar firme la presente resolución, generará un interés equivalente a la tasa pasiva promedio que publica el B.C.R.A. con más el dos por ciento nominal mensual (2%) hasta la fecha de su efectivo pago.

VII) Que conforme todo lo expuesto corresponde hacer lugar parcialmente a la demanda promovida por el Señor Jorge Alejandro Albornoz en contra de la demandada, Volkswagen S.A. Sociedad de Ahorro para Fines Determinados, y en consecuencia condenar a esta última para que en el plazo de diez (10) días de quedar firme la presente resolución abone al actor la suma de pesos noventa y cinco mil novecientos noventa (\$95.990,00), en concepto de cumplimiento del acuerdo, daño moral y daño punitivo, con más los interés calculados conforme al considerando respectivo.

VIII).- Que en cuanto a los intereses reclamados, los mismos serán los correspondientes a la Tasa Pasiva promedio que publica el Banco Central de la República Argentina, a los que se les deberán adicionar el coeficiente del dos por ciento (2 %) mensual.

Estos intereses deben ser calculados desde el día 05/12/2017, fecha que comprende los 40 días hábiles posteriores a la aceptación por parte de la actora del ofrecimiento de la demandada, de conformidad con las condiciones establecidas por aquella a fs. 46, y hasta la fecha de su efectivo pago.

IX) Que en lo que se refiere las costas del presente corresponde se impongan a la demandada vencida, Volkswagen S.A. Sociedad de Ahorro para Fines Determinados, de conformidad al principio general de la derrota consagrado por el Código de forma (art.130 del CPCC).

X) Que en relación a los honorarios del letrado de la parte contraria a la condenada en costas, Dres. Eduardo Martínez Paz, Facundo Martínez Paz y Franco Iñiaki Contin, corresponde tomar como base para dicha regulación el monto de la condena, debidamente actualizado (arts. 31 y 33 de la ley 9459) al día de la regulación, lo que asciende a la suma de pesos doscientos treinta y dos mil seiscientos setenta y siete con siete centavos (\$232.677,07), es decir 3.5 unidades económicas.

Que en mérito a las tareas efectivamente desarrolladas, el monto comprometido, y el éxito obtenido, corresponde establecer como porcentaje a aplicar sobre la base antes mencionada, el del 22,5 % (arts. 36 y 39 de la ley 9459), lo que arroja la suma de pesos cincuenta y dos mil trescientos cincuenta y dos con treinta y cuatro centavos (\$52.352,34).

Que sin embargo dicho monto es inferior al mínimo legal establecido para los juicios ordinarios, esto es 20 jus, por lo tanto deberá regularse la suma de pesos sesenta y un mil ochocientos setenta y seis con ochenta centavos (\$61.876,80).

Que corresponde regular los honorarios profesionales a favor del Dr. Eduardo Martínez Paz en la suma de pesos treinta y siete mil ciento veintiséis con ocho centavos (\$37.126,08), en el equivalente al 60% del monto antes referenciado, atento haber interpuesto la demanda 40%, y por la etapa de alegación 20%, ello con más el monto de pesos nueve mil doscientos ochenta y uno con cincuenta y dos centavos (\$9.281,52) en concepto del artículo 104 inciso 5 de la Ley 9459, y con más la suma de pesos nueve mil setecientos cuarenta y cinco con cincuenta y nueve centavos (\$9.745,59) en concepto de Iva atento su condición de Responsable Inscripto.

Que asimismo corresponde regular los estipendios profesionales a favor del Dr. Facundo Martínez Paz, por su labor desplegada en autos, en la suma de pesos dieciocho mil quinientos sesenta y tres con cuatro centavos (\$18.563,04), siendo el equivalente del 30% del monto de 20 jus, por el ofrecimiento de la prueba (20%) y por el diligenciamiento de la misma (10%), quien lo ha concretado conjuntamente con el Dr. Franco Iñiaki Contin.

Que igualmente incumbe regular los emolumentos profesionales del Dr. Franco Iñiaki Contin, por su actividad desarrollada en autos, en la suma de pesos seis mil ciento ochenta y siete con sesenta y ocho centavos (\$6.187,68), equivalente a 10% del monto de 20 jus, por el diligenciamiento de la prueba.

Que por todo lo expuesto y las normas citadas;

RESUELVO: **I)** Hacer lugar parcialmente a la demanda promovida por el Señor Jorge Alejandro Albornoz en contra de la demandada, Volkswagen S.A. Sociedad de Ahorro para Fines Determinados, y en consecuencia condenar a esta última para que en el plazo de diez (10) días de quedar firme la presente resolución abone al actor la suma de pesos cuarenta y cinco mil novecientos noventa (\$45.990,00), en concepto de cumplimiento del acuerdo, y daño moral, con más los interés calculados conforme al considerando respectivo. **II)** Hacer lugar a la pretensión de multa civil en los términos del artículo 52 bis de la ley 24.240, y en consecuencia condenar a la demandada a abonar al actor en el término de diez días la suma de pesos cincuenta mil (\$50.000), con más intereses, según el considerando respectivo. **III)** Admitir la pretensión de intereses con respecto a los restantes rubros, cumplimiento de lo convenido y daño moral, los que se fijan conforme lo establecido en el considerando respectivo, y se deberán adicionar a la suma que se ordena a pagar en el apartado que antecede, a los fines de dar cabal cumplimiento a la condena. **IV)** Imponer las costas del presente a la demandada vencida, Volkswagen S.A. Sociedad de Ahorro para Fines Determinados, de conformidad al principio general de la derrota consagrado por el Código de forma (art.130 del CPCC). **V)** Regular los honorarios profesionales a favor del Dr. Eduardo Martínez Paz en la suma de pesos treinta y siete mil ciento veintiséis con ocho centavos (\$37.126,08), con más el monto de pesos nueve mil doscientos ochenta y uno con cincuenta y dos centavos (\$9.281,52) en concepto del artículo 104 inciso 5 de la Ley 9459, y con más la suma de pesos nueve mil setecientos cuarenta y cinco con cincuenta y nueve centavos (\$9.745,59) en concepto de Iva atento su condición de Responsable Inscripto. **VI)** Regular los

estipendios profesionales a favor del Dr. Facundo Martínez Paz, por su labor desplegada en autos, en la suma de pesos dieciocho mil quinientos sesenta y tres con cuatro centavos (\$18.563,04). **VII)** Regular los emolumentos profesionales a favor del Dr. Franco Iñiaki Contin, por su actividad desarrollada en autos, en la suma de pesos seis mil ciento ochenta y siete con sesenta y ocho centavos (\$6.187,68). Protocolícese, hágase saber y dése copia.

Texto Firmado digitalmente por:

CORNET Roberto Lautaro

JUEZ/A DE 1RA. INSTANCIA

Fecha: 2022.02.09