



Poder Judicial



21-02949624-9

FIDELIBUS, JOSE MARIA C/ VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES
DETERMINADOS S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO

Cámara Apelaciones Civil y Comercial (Sala IV)

Acuerdo N° En la ciudad de Rosario, a los días del mes de marzo del año 2024, reunidos en Acuerdo los Jueces de la Sala Cuarta de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de Rosario, integrada, Dres. Juan José Bentolila, Mario Eugenio Chaumet y Juan Pablo Cifré, para dictar pronunciamiento en los caratulados “**FIDELIBUS, José María c. Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados s. Demanda de Derecho de consumo**”, Expte. N° 40/2023, CUIJ N° 21-02949624-9, venidos del Juzgado de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial de la 8va. Nominación de Rosario, con recursos de nulidad y apelación articulados a fs. 392 por la demandada, contra la Sentencia N° 1340, de fecha 28.12.2022, obrante a fs. 369 y ss. Habiéndose efectuado el estudio de la causa se resuelve plantear las siguientes cuestiones:

- 1) ¿ES NULA LA SENTENCIA RECURRIDA?
- 2) EN SU CASO, ¿ES JUSTA?
- 3) ¿QUÉ PRONUNCIAMIENTO CORRESPONDE DICTAR?

A la primera cuestión, dijo el Juez Bentolila:

No verificándose irregularidades u omisiones en el procedimiento seguido que autoricen la declaración oficiosa de nulidad y siendo posible el tratamiento de los agravios que le servirían de fundamento al examinarse la procedencia del recurso de apelación, voto por la negativa.

A la misma cuestión dijeron los Jueces Chaumet y Cifré: por la misma razón que invoca el Dr. Bentolila, adherimos a su conclusión y votamos

en igual sentido a la primera cuestión.

A la segunda cuestión, continuó diciendo el Juez Bentolila:

1. A fs. 13 vta. y ss., José María Fidelibus promueve demanda por daños y perjuicios (ampliada a fs. 118 y ss.) contra Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados, tendente a obtener resarcimiento del daño patrimonial, daño moral, gastos y daño punitivo.

Relata que, en fecha 21.12.2015, adquirió un autoplan con 18 cuotas abonadas, haciéndose cargo en lo sucesivo hasta la finalización y cierre del grupo. Sigue diciendo que, el 02.08.2021, remitió carta documento a la hoy demandada, solicitando el reintegro de su ahorro, que cuantificó en la suma de \$ 1.684.540.-, equivalente al valor de 84 cuotas puras según valor de la última abonada (\$ 20.054,05.-). Al advertir que, sin explicación alguna, la suma que ofrecieron reintegrarle era menor, procedió a enviar nueva intimación, pese a lo cual no recibió información detallada y adecuada.

A fs. 90 vta. y ss. contesta demanda la accionada, invocando que el haber neto no comprende el monto total de las cuotas abonadas por el suscriptor, sino que, conforme lo estipulado en el contrato, resulta de un cálculo en el cual, al valor bruto de las cuotas abonadas, deben aplicarse una serie de deducciones. Agrega que, además de la suma de \$ 1.543.620,42.- ya reintegrada, se encontraba a disposición del actor la suma de \$ 33.890,78.-

A fs. 369 y ss. obra la Sentencia N° 1340, de fecha 28.12.2022, por la cual se hizo lugar a la demanda, con costas.

A fs. 392 la demandada interpone recursos de nulidad y apelación, concedidos a fs. 396.

Radicados los autos ante esta Sala (fs. 400), expresados los agravios (fs. 404 y ss.), respondidos que fueron (fs. 428 y ss.) y evacuada la vista fiscal (fs. 445 y ss.), se encuentran los presentes en estado de dictar resolución.



Poder Judicial

2. En lo que ahora es de interés, la demandada se agravia de que el Juez de la primera instancia hubiera: a) considerado incumplido el deber de información, b) condenado a la restitución de haberes netos por la suma de \$ 253.649,10.-, c) admitido el rubro daño moral y su cuantificación, d) concedido el rubro daño punitivo, sin fundamento suficiente, y e) impuesto las costas como lo hizo.

En lo concerniente al agravio a, el deber de información, consagrado en el art. 4º, LDC, es una obligación derivada del principio de buena fe, que implica que el proveedor debe dar a conocer al consumidor todas aquellas características del producto o del servicio que presta, en forma clara, cierta, detallada y objetiva, no sólo en la etapa precontractual, sino también durante la ejecución del contrato. Así, el deber de informar viene a equilibrar las diferencias existentes entre las partes en la relación de consumo.

En la especie, la comunicación remitida por la demandada en fecha 15.09.2021 (fs. 141) no satisface de manera adecuada el mentado deber. Tampoco se advierte precisa la información plasmada en el escrito obrante a fs. 215 y ss. Más aun, la falta de precisiones acerca de la situación financiera del grupo impide cualquier control por parte del ahorrista, que abonó el plan y termina asumiendo el riesgo de la mora de otros suscriptores y a merced de las acciones de la administradora para hacer efectivas las sumas adeudadas.

Al respecto, se ha dicho que *“La colaboración debida por el proveedor en el proceso y su necesario aporte de material probatorio dentro del marco del proceso judicial llevan a que todo silencio, reticencia o actitud omisiva que obstruya la averiguación del cumplimiento del deber de información significará el quebrantamiento del deber legal referido, volcándose como presunción pro consumidor en cuanto a la versión que el mismo sustente”*¹.

1 JUNYENT BAS, Francisco, DEL CERRO, Candelaria, *Aspectos procesales en la ley de Defensa del Consumidor*, LL 2004-B, 100, cit. en MÉNDEZ ACOSTA, Segundo J., *El derecho de defensa en los procesos de consumo*, LLOnline, AR/DOC/4281/2017.

Llevadas estas premisas al caso de autos, era carga de la accionada cumplir acabadamente con el deber de brindar información adecuada, veraz, clara y detallada (cf. art. 4º, LDC), carga que no aparece satisfecha. Por tanto, el agravio merecer ser rechazado.

En cuanto al segundo agravio, se advierte que la conducta de la accionada no se ajusta a las prescripciones de la Resolución General N° 8/2015 de la I.G.J. para los supuestos en que, finalizado y liquidado un grupo, no resulte posible reintegrar el total del haber². Tampoco existe evidencia de gestión alguna llevada a cabo por la demandada a fin de hacer efectivas las sumas adeudadas³.

En este orden de ideas, una vez finalizado y cerrado el grupo en fecha 31.07.2021, solicitado el reintegro de los haberes por el adherente, existían dos posibilidades: a) proceder a la devolución del 100 % de los haberes netos o, en su defecto, b) notificar fehacientemente las razones por las cuales sólo era factible un reintegro parcial. Al no haber actuado conforme a lo prescripto para los supuestos de morosidad del grupo, no existían razones que relevaran a la demandada de su obligación de restituir el total peticionado. Huelga aclarar que no se encuentra discutido en autos el monto del haber neto total (\$ 1.684.540.-), calculado según el art. 13 de las condiciones generales del plan suscripto (fs. 240). Tampoco existen divergencias sobre las sumas ya abonadas (\$1.543.620,42.- en fecha 10.09.2021 y \$ 46.250,37.- en fecha 25.08.2022).

Ahora bien, con relación a los intereses, asiste razón a la recurrente

2 25.3.1. Dentro de los treinta (30) días corridos del cumplimiento del plazo del grupo, la entidad administradora deberá: a) confeccionar un Balance Técnico de Liquidación de Grupo a la fecha de finalización; b) notificar la puesta a disposición de los fondos disponibles a los suscriptores renunciados y rescindidos en forma fehaciente; c) los haberes de ahorro pagados dentro de los diez (10) días corridos de la notificación fehaciente de su puesta a disposición quedan exceptuados del pago de intereses. Si no se reintegrare el total del haber, la notificación fehaciente deberá expresar las razones que lo justifiquen.

3 4.3.1. Cuando para el ingreso de fondos distribuibles corresponda la deducción de acciones judiciales deberá presentarse a la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA informe de abogado -con su firma legalizada por la autoridad de superintendencia de su matrícula- que individualice dichas acciones y resuma cronológicamente su trámite desde la fecha de inicio hasta su estado actual, indicando asimismo la fecha en que la promoción de las mismas hubiere quedado expedita.



Poder Judicial

cuando afirma que deben calcularse sobre el importe a abonar y no sobre el total, lo que conduce a que el agravio sea receptado parcialmente.

En cuanto al reproche relativo a la indemnización por daño moral, no puede ser atendido.

Es que nada indica que, en lo tocante a la acreditación del daño moral, deban requerirse recaudos diversos a la de cualquier otro hecho y claramente se trata de un ámbito en el cual la prueba indirecta resulta significativamente útil. Así, se ha sostenido de modo reiterado que la entidad del daño moral no requiere de mayor rigor probatorio, pudiéndoselo tener por acreditado a partir de las circunstancias del hecho que dio base a la demanda, en la medida en que surja inmediatamente de lo ocurrido⁴.

En ese entendimiento, no puede sino advertirse que el actor debió realizar una serie de gestiones que le insumieron pérdida de tiempo vital, circunstancia apta para producir agravio extrapatrimonial que ha de merecer satisfacción indemnizatoria. Resulta más que evidente la conducta de la hoy demandada, que ni siquiera se avino a responder las cartas documento enviadas por el actor, implicó falta de adecuada atención y trato digno, frustrando las expectativas de buena ejecución contractual.

En lo que respecta a la cuantificación, debe tenerse presente que *“la fijación del importe por daño moral es de difícil determinación ya que no se halla sujeto a cánones objetivos, sino a la prudente ponderación sobre la lesión a las afecciones íntimas de los damnificados, los padecimientos experimentados, o sea, agravios que se configuran en el ámbito espiritual de las víctimas y que no siempre resultan claramente exteriorizados, hallándose así sujeto su monto a una adecuada discrecionalidad del sentenciante”*⁵,

4 CNCiv, Sala A, 18.05.1990, en JA 1990-IV-síntesis.

5 CNC, Sala F, 05.08.1997, “DEPAOLINI, Jorge R. c. Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires”, en JA del 20.05.1998, págs. 48 y ss.; y CNC, Sala F, 12.05.1992, “CENTURIÓN de MORENO, Elvira c. RASTELLI, Favio V. y Otro”, en LL 1993-B, índice por materia, 26. También p. c. CSJN, 01.04.1997, “LACUADRA, Ernesto Adolfo y Otros c. S.A. Nestlé de

habiéndose entendido que *“A los fines de la fijación del quantum del daño moral debe tenerse en cuenta el carácter resarcitorio de este rubro, la índole del hecho generador de la responsabilidad y la entidad del sufrimiento causado, que no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material, pues no se trata de un daño accesorio a éste”*⁶. Entiendo que, en la especie, el monto por el cual fue admitido se evidencia acorde con las circunstancias acreditadas en la causa, por lo que la indemnización debe ser confirmada.

En lo atinente a la admisión del daño punitivo, se lo ha conceptualizado como *“aquellas sumas otorgadas en adición a cualquier daño compensatorio o nominal, usualmente como castigo o disuasorio impuesto contra un demandado encontrado culpable de una particularmente agravada conducta, unida a un malicioso, temerario o de cualquier manera equivocado estado mental. Algunas veces esos daños son llamados ejemplares en referencia a la idea de que son un ejemplo para el demandado”*⁷.

Se han destacado dos notas de esta figura.

En primer lugar, su carácter excepcional. Se cita al respecto una sentencia de la Corte Suprema de los Estados Unidos, país donde se ha hecho un uso más frecuente del instituto. En ese precedente la Corte *“estableció que las reparaciones tradicionales eran, en principio, suficientes para compensar el daño padecido, limitando la aplicación de los daños punitivos a casos extraordinarios”*⁸.

En segundo lugar, que resulta procedente esta sanción cuando la conducta del demandado aparece particularmente agravada y culpable (de ahí que buena parte de la doctrina afirme que el factor de atribución para la aplicación

Productos Alimenticios”, en ED 1997, tomo 174, pág. 259.

6 CSJN, 09.12.1993, “GÓMEZ ORUE de GAETE, Frída A. y Otra c. Provincia de Buenos Aires”, JA 1997-II, síntesis.

7 LÓPEZ HERRERA, Edgardo, *Daños punitivos en el Derecho argentino. Art. 52 bis, Ley de Defensa del Consumidor*, en JA 2008-II-1198.

8 SHINA, Fernando, *Una nueva obligación de fuente legal: los daños punitivos*, en JA 2009-II-1403.



Poder Judicial

de esta multa, sería subjetivo y además agravado: solamente daría pie a su aplicación el dolo o la culpa grave del incumplidor⁹). El dictamen de las Comisiones de Defensa del Consumidor, de Comercio y de Justicia de la Cámara de Diputados de la Nación, expresamente refiere a la culpa lucrativa, en tanto se puntualiza que *“Con el daño punitivo se trata de desbaratar la perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí, resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad”*¹⁰.

Si bien en múltiples precedentes esta Sala ha interpretado restrictivamente la admisibilidad de esta figura, entiendo que en los presentes resulta procedente.

Es que, más allá de que la demandada no logra rebatir los sólidos fundamentos exhibidos en el decisorio impugnado, no puede pasarse por alto que, además del incumplimiento contractual acaecido, se evidencia la casi nula información brindada al actor (pese a sus reiterados reclamos), conducta reticente que se mantuvo en el transcurso del procedimiento (habida cuenta que no fueron incorporados a estos autos los datos precisos de las gestiones de cobro a los integrantes morosos del grupo).

Se advierte también un notorio desprecio por los derechos del consumidor, quien pese a haber abonado en tiempo y forma la totalidad de las cuotas del plan, transcurridos más de dos años desde el cierre del grupo a la fecha de dictado de este pronunciamiento no ha podido obtener la entrega de las sumas adeudadas por la demandada.

En cuanto a su cuantificación, teniendo en cuenta la posición dominante que la demandada tiene en el mercado, la gran difusión de los sistemas de planes de ahorro en la venta de automóviles a los fines de captar

9 LÓPEZ HERRERA, *cit.*, pág. 1202.

10 Cámara de Diputados de la Nación, año 2006, orden del día 306, Dip. Stella M. Córdoba y ot.

clientes para el incremento de las ventas y la entidad de la falta cometida, en tanto infringió (y sigue infringiendo) el deber de información, la suma concedida luce ajustada a derecho y merece ser confirmada.

Finalmente, la imposición de costas dispuesta (contenido del agravio e), ha seguido la suerte del litigio, aplicándose la regla objetiva del vencimiento (art. 251, CPCC), por lo que debe mantenerse.

Es mi voto.

A la misma cuestión dijeron los Jueces Chaumet y Cifré: por la misma razón que invoca el Dr. Bentolila, adherimos a su conclusión y votamos en igual sentido a la segunda cuestión.

A la tercera cuestión continuó diciendo el Juez Bentolila:

De acuerdo con la conclusión precedente, corresponde hacer lugar parcialmente al recurso de apelación deducido a fs. 392 por la demandada, contra la Sentencia N° 1340, de fecha 28.12.2022, obrante a fs. 369 y ss, en lo que respecta al cálculo de intereses.

En cuanto a las costas de esta instancia, atento el resultado arribado que se pondera jurídicamente, se impondrán a la demandada apelante (art. 252, CPCC).

Los honorarios por los trabajos desplegados en la Alzada se fijan en el 50 % de los que correspondan por las tareas cumplidas en primera instancia.

A la misma cuestión dijo el Juez Chaumet: Adhiero a la solución dada por el vocal preopinante con relación a los recursos de nulidad y apelación deducidos por la demandada.

Sin embargo, no comparto la manera en la que distribuyó las costas de segunda instancia.

La recurrente cuestionó prácticamente todos los puntos del decisorio de grado y, si bien será confirmado en lo medular, se modifica el cálculo del monto



Poder Judicial

a restituir. La modalidad de cómputo de los intereses revisado fue propuesto por el propio Magistrado de grado; empero, ante el reproche puntual de la demandada en cuanto a que debían ser contabilizados sobre el importe que debía abonarse y no sobre el total del plan de ahorro contratado, la actora adoptó una férrea postura defensiva y evidenció una amplia faena argumentativa en aras de que esa directriz señalada fuera confirmada en segunda instancia (v. escrito de contestación de agravios a fs. 431 vta. - 434 vta., especialmente a fs. 432).

Dado que este agravio fue receptado parcialmente, se corrobora la existencia de vencimientos recíprocos en sede apelatoria. Por lo tanto, conforme lo he sostenido en los distintos pronunciamientos del Tribunal que integro e incluso en los fallos que he votado integrando las distintas salas de esta Cámara, corresponde aplicar lo dispuesto en el art. 252, CPCC, pero ponderando que la pretensión recursiva sólo ha prosperado en parte.

En este entendimiento, corresponde distribuir las costas de Alzada en un 90 % a cargo de la demandada y en un 10 % a cargo de la actora. Así voto.

A la misma cuestión dijo el Juez Cifré: por las mismas razones que invoca el Dr. Chaumet, adhiero a su conclusión y voto en igual sentido a la tercera cuestión.

Por ello, la Sala Cuarta de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de Rosario, integrada, **RESUELVE: I)** Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación deducido a fs. 392 por la demandada, contra la Sentencia N° 1340, de fecha 28.12.2022, obrante a fs. 369 y ss., en el sentido apuntado en los considerandos que anteceden. **II)** Distribuir las costas de Alzada en un 90 % a cargo de la demandada y en un 10 % a cargo de la actora. **III)** Los honorarios por los trabajos desplegados en la Alzada se fijan en el 50 % de los

que correspondan por las tareas cumplidas en primera instancia. **IV)** Insértese, agréguese copia y hágase saber. (AUTOS: “**FIDELIBUS, José María c. Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados s. Demanda de Derecho de consumo**”, Expte. N° 40/2023, CUIJ N° 21-02949624-9).

JUAN J. BENTOLILA

(en disidencia parcial)

MARIO E. CHAUMET

JUAN P. CIFRÉ