

Datos del Expediente

Carátula: GONZALEZ GUILLERMINA C/ VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

Fecha inicio: 29/05/2023 **N° de Receptoría:** TD - 2646 - 2019 **N° de Expediente:** 2 - 71005 - 2023

Estado: Fuera del Organismo

Pasos procesales: Fecha: 21/03/2024 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - (FIRMADO)

[Anterior](#) 21/03/2024 9:57:37 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiente](#)

REFERENCIAS

Año Registro Electrónico 2024

Cargo del Firmante SECRETARIO DE CÁMARA

Código de Acceso Registro Electrónico 57562960

Fecha de Libramiento: 21/03/2024 12:06:09

Fecha de Notificación 21/03/2024 12:06:09

Fecha y Hora Registro 21/03/2024 12:06:21

Funcionario Firmante 21/03/2024 09:57:24 - PERALTA REYES Victor Mario - JUEZ

Funcionario Firmante 21/03/2024 11:43:56 - LONGOBARDI María Inés - JUEZ

Funcionario Firmante 21/03/2024 12:06:11 - CAMINO Claudio Marcelo - SECRETARIO DE CÁMARA

Notificado por Camino claudio

Número Registro Electrónico 38

Prefijo Registro Electrónico RS

Registración Pública SI

Registrado por Camino claudio

Registro Electrónico REGISTRO DE SENTENCIAS

Texto del Proveído

----- Para copiar y pegar el texto seleccione desde aquí (sin incluir esta línea) -----

Causa n°: 2-71005-2023

"GONZALEZ GUILLERMINA C/ VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO) "

JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL N° 1 - TANDIL

En la ciudad de Azul, a los veintiún días del mes de marzo de dos mil veinticuatro, celebrando Acuerdo Ordinario (Acuerdo 3975/2020), se reúnen los Señores Jueces de la Excma. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Departamental, Sala II, **Doctores María Inés Longobardi y Víctor Mario Peralta Reyes**, con la presencia del Secretario, para pronunciar sentencia definitiva en los autos caratulados "**González Guillermina c/ Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines s/ Daños y perj. incump. contractual (Exc. Estado)**" (causa n° 71.005). Habiéndose practicado el sorteo pertinente (art. 168 de la Constitución Provincial; arts. 263 y 266 del C.P.C.C.), resultó que debían votar en el siguiente orden: **Dr. Peralta Reyes y Dra. Longobardi.**

Estudiados los autos, el Tribunal resolvió plantear y votar las siguientes:

-CUESTIONES-

1^{ra} - ¿Procede el recurso de apelación planteado contra la sentencia definitiva del 12/12/22?

2^{da}- ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

-VOTACIÓN

A LA PRIMERA CUESTIÓN, el Sr. Juez **Dr. Peralta Reyes**, dijo:

I. Con fecha **9/10/19** (fs. 37/51 vta.), **Guillermina González** promovió **demanda** de daños y perjuicios contra **Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados** (en adelante Volkswagen S.A. de Ahorro), por incumplimiento del contrato de ahorro previo para la compraventa de un automotor, por la suma total de **\$1.249.064,78** (o lo que en más o en menos resulte de la prueba a rendirse), en concepto de daño emergente (**valor de rescate adeudado** al 25/09/2019, por la suma de \$449.064,78), daño moral (\$300.000) y daño punitivo (\$500.000), más intereses.

Relató que en **septiembre de 2011**, se adhirió -mediante la Solicitud N° W00783367- al plan H, pagadero en 84 cuotas, para adquirir un vehículo **Gol Trend** (Grupo 0864, Número de Orden 165). Refirió que **abonó las 84 cuotas**, pagando la **última el 12/09/2018**, por la suma de \$4.069,05. Puso de relieve que **finalizado el plan, en septiembre de 2018**, y ante la **no devolución de los fondos pactada conforme las cláusulas 13 y 16 de las condiciones generales del contrato**, remitió a la demandada la **CD770456935, del 19/09/2018** (fs. 26), reclamando el pago en cuestión. Que el 22/11/2018, la demandada le remitió una notificación (fs. 28) informándole que el neto a percibir ascendía a \$293.999,08, y que emitiría un cheque a su favor a partir del día 10/11/2018, pero que ello no sucedió (a fs. 64/68 obran cinco e-mails sin respuesta, remitidos a esos efectos por la actora a serviciosalcliente@vw.com.ar, reiterando en cada e-mail todos sus datos bancarios; en particular, CBU y Alias).

Narró que presentado reclamo ante la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor (OMIC) el 25/3/19, con fecha **17/4/19** (fs. 31 y vta.), la empresa le ofreció el reintegro del haber neto más intereses (\$357.875,57), mediante transferencia bancaria, en el plazo de 30 días desde la aceptación e información de los pertinentes datos bancarios; datos que fueron otorgados en ese mismo acto. Continuó narrando que, ante el **incumplimiento de la transferencia comprometida**, el **10/6/19** solicitó ante la OMIC la elevación al área de sumarios (fs. 32). Refirió que, ya en instancia prejudicial, convocada **audiencia de mediación para el 15/7/19** (fs. 3 y vta.), la apoderada de la accionada requirió cuarto intermedio para recabar instrucciones; expresando en la siguiente audiencia del **5/8/19** haber carecido de tiempo para recabar esas instrucciones; razón por la cual se cerró la instancia de mediación sin acuerdo.

Corrido el traslado de ley, **Volkswagen S.A. de Ahorro**, efectuó las negativas del caso, y refirió que la actora adhirió a un plan 70/30 (lo que consiste en pagar el 70% del valor de la unidad en 84 cuotas, y el 30% restante -alícuota complementaria- al resultar adjudicatario).

Explicó que, de producirse la extinción del contrato por renuncia o rescisión del plan de ahorro, los adherentes tienen derecho al reintegro de los haberes netos; derecho que nace una vez finalizado el plan. Aclaró que los “haberes netos”, no equivalen a todo lo abonado, sino que resultan de un cálculo que incluye deducciones y penalidades expresamente previstas en el contrato (art. 13), y en las Resoluciones 8/82 y 08/15 de la IGJ que lo integran.

Refirió que acorde el artículo 16 del contrato, dentro de los 30 días de finalizado el plan, o no existiendo adherentes en condiciones de ser adjudicatarios, deben determinarse los haberes del art. 13, y **devolverse en forma trimestral, de acuerdo a las disponibilidades financieras del grupo (si los fondos no alcanzan, el pago es proporcional)**, debiendo poner el reintegro a disposición de los adherentes, mediante publicación trimestral en un diario de gran circulación. Explicó que se envía una carta a los adherentes comunicando la finalización del plan, la liquidación de las cuotas pagas y la existencia de fondos a cobrar; e informando que en el plazo de 10 días de la fecha de recepción de la carta se emitirá un cheque, así como el modo de percibirlo.

Sostuvo, en lo que importa en esta instancia, haber notificado al domicilio de la actora que le emitiría un cheque "no a la orden" por la suma de \$293.999,08, sin que ella lo haya cobrado. Que en la instancia conciliatoria ante la OMIC, le ofreció transferencia bancaria, la que no pudo materializar ya que el CBU informado por la Sra. González, incluía solo 21 de los 22 caracteres. Que, en consecuencia, puso el reintegro a su disposición mediante su website oficial. Relató luego que, conocidos los correctos datos bancarios por intermedio de la apoderada de la actora, puso en gestión un nuevo pago con la suma actualizada de los haberes netos; pago que, al tiempo de la contestación de demanda, refirió encontrarse en proceso y pronto a efectivizarse. Finalmente, impugnó la procedencia y cuantía de los rubros daño moral y daño punitivo, y ofreció prueba.

Mediante presentación del **28/01/2020**, la accionada denunció como **hecho nuevo, haber transferido** a la cuenta de la actora la suma de **\$481.916,34**, en concepto de reintegro de los haberes netos del plan de ahorro; hecho nuevo que fue admitido por resolución del 28/4/20.

II. La sentencia apelada hizo lugar a la demanda. Para ello, comenzó por entender aplicable al caso el actual **Código Civil y Comercial** (cf. art. 7); y por calificar el **contrato de ahorro previo para fines determinados como un contrato de consumo**.

Seguidamente, destacó que surge probado que el 19/10/11 la actora adhirió a un plan de ahorro 70/30 (Grupo 864) para adquirir un 0 km (Volkswagen Gol Trend), y cumplió con su obligación de abonar las 84 cuotas (70% del valor del auto), **extinguiéndose el contrato por rescisión de la actora el 24/09/2018, y finalizando el plan el 30/9/2018** (cf. pericia contable del 15/07/2022). Transcribió los artículos 13 y 16 del contrato predispuesto por la accionada, enfatizando particularmente que el primero prescribe que *“...si la Sociedad Administradora reintegrara los fondos con posterioridad (a los 30 días de finalizado el Grupo), el monto así determinado se ajustará aplicando un interés consistente en la tasa Activa que fija el Banco de la Nación Argentina, no capitalizable mensualmente, desde el cumplimiento del plazo establecido en el punto anterior, y hasta el momento del efectivo cumplimiento de dicho reintegro.”* (cf. solicitud

de adhesión, fs. 23). Puso especial énfasis también en que el art. 16 determina que “...la puesta a disposición de los haberes netos existentes en el fondo, se llevará a cabo dentro de los 30 (treinta) días de haber finalizado el plazo de vigencia del plan o de haberse decidido la liquidación del grupo. Si transcurrido dicho plazo la Sociedad Administradora no hubiera puesto los fondos del haber neto a disposición del Adherente, la misma adicionará a esos fondos intereses no capitalizables mensualmente, calculados a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales. El cálculo de esos intereses se aplicará entre la fecha que hubiera correspondido la disposición de los fondos y la fecha en la que ello se produjera...” (cf. fs. 23 y vta.).

En ese cuadro normativo, concluyó que la demandada “no ha probado haber reintegrado en tiempo y forma conforme el procedimiento estipulado por ella misma en los arts 13, 16 y 17; ingresando en **mora el 30/10/2018. Recién el 26/12/2019 la demandada depositó la suma de \$481.916,34 en concepto de reintegros más intereses a esa fecha (...).** Al incumplimiento de la obligación de reintegrar los fondos de la actora, ha de sumarse el **mantenimiento en el tiempo de esa conducta reticente** en sede administrativa, donde se le impuso una multa de \$40.000 por presunta infracción al art 4 y 19 de la ley 24240 en fecha 22/10/2019 (...), y en Mediación Prejudicial, etapa que se cerró por no brindar la empresa instrucciones a su letrada para arribar a un acuerdo. Estos comportamientos de la deudora morosa, traslucen una clara vulneración a los derechos de la adherente-consumidora y al principio de buena fe contractual (art 42 Const Nac Arg, art 4 de la LDC, arts 961, 1092 y ccs del CCCN). Por dichas razones, encuentro probado el incumplimiento contractual por falta de pago, al no restituir en tiempo y forma el “haber de la adherente” por rescisión contractual y finalización de plan (arts 9, 865 a 869, 961, 1076, 1092, 1097, y ccs del CCCN; principios de puntualidad, integridad e identidad del pago). Y además, encuentro probado los incumplimientos a las obligaciones legales de trato digno a la actora consumidora (arts 1, 2, 3, 19, 46, de la LDC; art 42 de la C. Nac Arg).”

Así es que el sentenciante, hizo referencia al cálculo efectuado en la **pericia del 15/7/22**, y a un **haber a abonar al 16/2/22 de \$644.688,95**. Puso de resalto que esa pericia no fue cuestionada por las partes, y dispuso que “a dicho importe corresponde aplicar los intereses que se devenguen desde la fecha de presentación del informe pericial (16/02/2022) y hasta el efectivo pago, calculados a la Tasa Activa del BNA (art 768 inc a) del CCCN); debiendo al momento de practicarse liquidación deducirse el pago parcial efectuado por la demandada en fecha 26/12/2019 (\$ 481.916,34) que fuera corroborado por el perito contador en su dictamen y que se imputará primero a intereses (art 903 del CCCN).”

Finalmente, por argumentos que oportunamente referiré, admitió y estimó, a valores actuales, en \$300.000 la cuantía del daño moral, y en \$1.500.000 la del daño punitivo.

III. 1. El decisorio fue **apelado por la parte demandada** (14/12/22), la que fundó su recurso mediante la expresión de agravios del 11/7/23.

En su escrito de fundamentación, la recurrente consiente la existencia del incumplimiento contractual sustancialmente imputado, mas cuestiona el monto en que se

determinó la deuda por **valor de rescate**, y la existencia de otros daños y perjuicios. Respecto del valor de rescate, cuestiona que no se haya considerado la disponibilidad financiera del grupo; que se haya ordenado la restitución del 100% de los haberes, sin considerar deducciones o penalidades; y que se hayan adicionado intereses desde los treinta días posteriores a la finalización del plan, apartándose de lo oportunamente acordado por las partes. Insiste en que el sentenciante ha errado al tomar en cuenta la totalidad de las cuotas abonadas, cuando conforme lo acordado, corresponde el reintegro de haberes netos. Entiende que el decisorio ha acogido un valor actualizado de un valor móvil, que es ajeno a lo estipulado contractualmente. Trae a colación lo reglamentado por la **Resolución 8/15 IGJ** en lo tocante al reintegro los haberes, la que en lo que aquí importa, estatuye que: ***“25.3.3. Los fondos correspondientes a los suscriptores que no hayan percibido sus haberes pese a la notificación fehaciente de su puesta a disposición, devengarán a favor de éstos un interés prorrateado diariamente desde la fecha de puesta a disposición y la fecha del efectivo pago, conforme a la tasa de interés que surgirá del promedio correspondiente a la tasa activa y pasiva para operaciones en pesos, no capitalizable del Banco de la Nación Argentina vigente en dicho momento o a opción de la sociedad administradora, a la tasa de depósitos a plazo fijo que paga el Banco de la Nación Argentina.”***

Considera, en suma, que la sentencia apelada no ajusta las sumas que ordena reintegrar a las pautas de la contratación.

Finalmente, se agravia de la condena a indemnizar el daño moral y el daño punitivo, por argumentos que oportunamente referiré.

2. Corrido traslado de la expresión de **agravios**, **contestó** la **accionante** por presentación del **14/8/23**.

Por su parte, en ocasión de contestar la vista conferida, el **Fiscal General**, por presentación del **31/8/23**, puso de relieve que el valor de reintegro oportunamente determinado en la pericia, no fue criticado por la accionada, la que se limitó a cuestionar la fecha a que deberían comenzar a correr los intereses. Asimismo, en relación con la procedencia de la pretensión indemnizatoria adicional, destacó que la accionada *“ante la falta de percepción del cheque, no intentó comunicarse con su cliente para confirmar o descartar los impedimentos que pudieron haber intervenido en tal circunstancia. Como proveedor, está obligado a cumplir y no solamente, intentar cumplir. El respeto que sus clientes merecen, conlleva la necesaria carga de actuar en ese sentido; acaso cuando sus clientes no pagan en tiempo y forma las cuotas del plan: ¿la empresa aplica los intereses por mora o queda a la espera de que el adherente se comunique? A esa actitud pasiva le siguen otras de peor ponderación, pues el CBU que le fuera informado con omisión de un dígito sobre los 22 que lo constituyen, le fue informado en reiteradas oportunidades, sin que la empresa comunicara al cliente el faltante de un número. Considerar tal actitud omisiva como acorde al ordenamiento jurídico, resulta contraria a toda lógica y en ese marco resulta certera la decisión de la sentencia en crisis.”*

3. Llamados los autos para sentencia, firme esa providencia y practicado el sorteo de rigor, se encuentra esta causa en condiciones de ser resuelta.

IV. En primer término, como lo ha destacado este Tribunal y se subrayó en el pronunciamiento apelado, el **contrato de ahorro previo para fines determinados es un contrato de consumo** “y como tal, regido por la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 – modificada por las leyes 26.361 y 26.993-.” (cf. esta Sala, causas n° 67754 "Ragonese Romina..." del 28/06/22; n° 68.364, "Lomascolo Claudia Rita...", 13/10/22, entre otras). Es que, “los suscriptores del plan de ahorro previo y con la finalidad de adquirir un bien determinado, sea un mueble o inmueble, están tutelados por la ley de defensa del consumidor, por engastar dicho sujeto en el art. 1 de la LDC (...) Por su parte, la fabricante, la administradora y/o a comerciante cumplen con los requisitos previstos en el art. 2 de la LDC...” (Francisco Junyent Bas, María Constanza Garzino y Santiago Rodríguez Junyent, *Cuestiones claves de derecho del consumidor a la luz del Código Civil y Comercial*, Ed. Advocatus, Córdoba 2017, pág. 147)

Lo dicho, como lo ha subrayado esta Sala, “conlleva -entre otros efectos- la aplicación del principio protectorio, la interpretación más favorable al consumidor, la obligación del proveedor de suministrar información cierta, clara y detallada de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios comercializados, las condiciones de comercialización, la prohibición de publicidad falsa o que induzca a error al consumidor y la obligación de otorgar trato digno y equitativo a los consumidores, con abstención de conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, intimidatorias o vejatorias (art. 42 de la CN, art. 38 de la Constitución Provincial, arts. 3, 4, 8bis., 36, 52 bis., 65 ss y cdtes. de la LDC, arts. 1092, 1093, 1094, 1095 ss. y cdtes. del Cód. Civ. y Com.)” (cf. esta Sala, causa cit. n° 67754 "Ragonese..."; en igual sentido, n° 68.364, "Lomascolo Claudia Rita...", 13/10/22).

V. 1. Referido lo anterior, ingresaré en el tratamiento de los agravios.

Arriban consentidas a esta instancia las condiciones sustanciales de la contratación, y el incumplimiento en el que incurrió la demanda en lo tocante al reintegro oportuno del **haber de rescate**, previsto en los artículos 13 y 16 de la contratación (ver solicitud de adhesión a fs. 23), para el supuesto en que el contrato se extinga por renuncia o rescisión del adherente.

No obstante, discute la demandada, en primer término, el monto en que fue determinado el aludido haber, así como la procedencia de los rubros indemnizatorios daño moral y daño punitivo.

En lo que concierne a lo primero, la **sentencia apelada** se sujetó a lo **informado por el perito contador el 16/2/22** (presentación adjunta el 15/7/22), determinando la deuda en concepto de haber de rescate en la suma de **\$644.688,95**. Puso de resalto que esa pericia no fue cuestionada por las partes, y dispuso que “a dicho importe corresponde aplicar los intereses que se devenguen desde la fecha de presentación del informe pericial (16/02/2022) y hasta el efectivo pago, calculados a la Tasa Activa del BNA (art 768 inc a) del CCCN); debiendo al momento de practicarse liquidación deducirse el pago parcial efectuado por la demandada en fecha 26/12/2019 (\$ 481.916,34) que fuera corroborado por el perito contador en su dictamen y que se imputará primero a intereses (art 903 del CCCN).”

2. Como se anticipó, **Volkswagen S.A. de Ahorro** plantea en su expresión de agravios del 11/7/23, que al determinar el aludido valor, el decisorio no tuvo en cuenta la disponibilidad financiera del grupo; ni las deducciones o penalidades a aplicar; y adicionó intereses desde los treinta días posteriores a la finalización del plan, apartándose de lo oportunamente acordado por las partes. Entiende que la sentencia ha considerado un valor actualizado del valor móvil, ajeno a lo estipulado contractualmente. Subraya que acorde la **Resolución 8/15 IGJ**, el interés a aplicar al haber de rescate cuando el suscriptor no lo percibió pese a la notificación fehaciente de su puesta a disposición, es el promedio entre la tasa activa y pasiva para operaciones en pesos del Banco Nación o, a opción de la sociedad administradora, la tasa de depósitos a plazo fijo que paga el mismo banco.

Los agravios de la apelante sobre esta cuestión, no pueden ser de recibo. En lo tocante a la **falta de consideración de la disponibilidad financiera** a la que alude, destaco que la **notificación del 22/11/18** que recibió la accionante (fs. 28), da cuenta de que el grupo contaba con la aludida disponibilidad; de manera que alegar dicha ausencia de disponibilidad en esta instancia -incluso sin prueba alguna-, importa un planteo manifiestamente improcedente y, además, tardío (art. 354 incs. 1 y 2 CPCC). Lo propio cabe decir de la falta de aplicación de **deducciones o penalidades**, habida cuenta de que, **de esa misma notificación, resulta que la accionante carecía de penalidades a considerar** (advírtase que se consignó "0" para ese rubro); y que la **única deducción que correspondía efectuar al haber de rescate, era de \$799,76 en concepto de bonificación perdida**.

Por su parte, en lo que atañe al agravio sobre el *dies a quo* de los **intereses**, destaco que en la pericia a la que se remitió el sentenciante, los intereses fueron calculados a partir de los treinta días de finalizado el grupo, tal como resulta del art. 16. II, 2.3 de la solicitud de adhesión acompañada en autos (ver fs. 23), y lo requirió la propia recurrente en su impugnación a la pericia del 8/2/22; de modo que su agravio sobre el punto es también manifiestamente improcedente (art. 959 CCCN).

Finalmente, en lo concerniente a la alegación de que el decisorio ha considerado un **"valor actualizado del valor móvil"**, ajeno a lo estipulado contractualmente, destaco que ello no es lo que resulta de la liquidación del perito a la que se remite la sentencia. En efecto, no se advierte que en la aludida pericia se haya actualizado a la fecha de su realización el valor móvil del vehículo, sino que éste fue **determinado al 09/2018 (época del cese del grupo)**, en \$421.142.

3. Ahora bien, sin perjuicio de todo lo anterior, **asiste razón a la apelante en punto a que la liquidación del perito, tomada por la sentencia como monto de condena por el rubro, no se ajusta a todas las pautas de liquidación resultantes del contrato**.

Veamos. De la solicitud de adhesión resulta, en lo que importa, que los **haberes del adherente**, cuando -como en el caso- no ha habido cambio de modelo, y el reintegro se efectúa dentro de los treinta días de finalización del grupo, *"será el que resulta de multiplicar el número de cuotas abonadas por el valor de la última cuota abonada al Grupo"* (ver **art. 13, ap. I. A. 2**, fs. 23). Asimismo, del artículo 13 apartado II, resulta que el **valor de rescate** (que es el **valor neto** al que

alude el perito), equivale a los haberes del adherente, **menos toda deuda** que éste tuviera con el grupo -como cargos administrativos, ejemplifica la norma-, y las **bonificaciones y diferimientos** que correspondieran al plan contratado.

Por su parte, en lo que atañe a los **intereses**, el inc. 3 del art. 13 ap. I, prevé que cuando -como en el caso- la sociedad administradora **reintegre los fondos con posterioridad a los treinta días** de finalización del grupo, deberá abonar los intereses devengados desde el cumplimiento del antedicho plazo y hasta el efectivo pago, a la tasa activa del Banco Nación.

Sobre esa base, advierto que la liquidación practicada en la pericia en que se funda el decisorio, se ajusta a las pautas de determinación del haber de rescate (haberes del adherente neto de descuentos), mas **no a los intereses aplicables por mora en el reintegro**. Ello pues advierto que **el experto, en vez de calcular los intereses sobre el referido valor de rescate (\$293.999,08**, conforme lo determinó en su pericia, en concordancia con lo oportunamente informado a la accionante por la empresa demandada; ver fs. 28), **los calculó sobre el valor móvil del vehículo (\$421.142, al 9/18) que corresponde al 100% del valor del auto, y no al 70% que abonó la accionante**. No hay razones para el cómputo de intereses de esa forma, pues ello no resulta de ninguna parcela del contrato, o normativa aplicable al caso (arts. 768 y 959 CCCN).

No omito que tal yerro no fue puesto de relieve por la ahora apelante al tiempo de contestar el traslado que se le confirió de la pericia en cuestión. Sin embargo, **tratándose de una cuestión de fácil comprobación, que no exige conocimientos técnicos específicos para su comprensión** -lo que tornaría inconveniente el análisis por esta judicatura sin un oportuno planteo al experto-, resulta admisible su advertencia en esta instancia, frente al agravio de la interesada de que el cálculo oportunamente efectuado, no se ajustó a lo oportunamente pactado (arts. 1, 2, 3, 768 y 959 CCCN; arts. 160, 384 y 474 CPCC). **Así es que, conforme lo dicho, los intereses devengados a la fecha de la pericia** (desde el 30/10/18 y hasta el 16/02/22), a la **tasa acumulada del 153,0811%** calculada por el experto, aplicada sobre el haber neto por él determinado en \$293.999,08, **equivalen a \$450.057**.

4. Pero no se agotan allí las cuestiones a advertir en esta Alzada, en relación con el monto en que fue determinado el haber de rescate. Ello pues debe repararse, además, en el **error material** en que incurrió la sentencia de primer grado; la que, al fijar el referido monto mediante remisión a la prueba pericial, **consignó como monto de condena por el rubro, sólo el valor calculado por el experto para los intereses** (\$644.688,95; que, como anticipé, ascendía a esa fecha, en realidad a la suma de \$450.057), **omitiendo adicionar el capital, es decir, el haber de rescate de \$293.999,08 (haber neto), también calculado por el experto**. Dicho yerro, si bien tampoco mereció un planteo de parte interesada (en este caso, la actora), puede ser corregido de oficio por este Tribunal, en atención a su calidad de **manifiesto error material**, cuyo mantenimiento es irrazonable, atentatorio de la eficiencia del servicio de justicia, y desconoce el sentido decisorio del magistrado de la anterior instancia, que se desprende con claridad de su propio texto. Es decir, es evidente que el magistrado anterior quiso sujetarse al

monto integral determinado por el experto para el rubro (capital e intereses), mas cometió un error material al trasladar al texto de la sentencia los resultados obtenidos por aquél.

Sobre las facultades que posee la Alzada en supuestos como el de autos, dicen Azpelicueta y Tessone que *“la corrección de errores de cálculo y aritméticos podrá efectuarse en todo momento no sólo a instancias del interesado, sino, además, de oficio por la Alzada si advierte el yerro en ocasión de examinar los obrados por cualquier circunstancia. Ha dicho la C.S.N. (...) que es un principio jurídico incontestado en la legislación y en la doctrina, que no puede subsistir un error aritmético o de cálculo por el que se genera lesión a un derecho. (...) Desde el mismo vértice, la S.C.B.A., ha dicho que si bien, por principio, los errores puramente materiales del fallo deben subsanarse solicitando aclaratoria o de oficio, en el plazo señalado en la ley ritual, ellos pueden rectificarse en cualquier tiempo, no sólo por razones de justicia sino de simple lógica jurídica, que hace aconsejable esta interpretación.”* (Juan José Azpelicueta y Alberto Tessone, *La Alzada. Poderes y deberes*, La Plata, 1993, Librería Editora Platense, págs. 247 a 249; el destacado es propio). Por lo demás, como se ha dicho, *“si en el fallo apelado se ha deslizado un error material al consignar el monto por el cual ha de llevarse adelante la ejecución, el que claramente surge del certificado glosado a fs. 14, y del escrito de demanda, tratándose de un mero error numérico, susceptible de ser corregido aún durante el trámite de ejecución de sentencia (conf. art. 166 inc. 1 del CPCC), conforme las facultades revisoras de la Alzada, corresponde de oficio subsanarlo.”* (sum JUBA B2950451, Cám. Civ. y Com. de Quilmes, Sala 2, causa n° 1753, “Di Campli José...”, del 02/04/1998).

5. En consecuencia, de conformidad con lo hasta aquí dicho, corresponde **hacer parcialmente lugar** a las críticas de la demandada sobre el monto fijado en concepto de valor de rescate, y **reducir los intereses** devengados desde el 30/10/18 hasta el 16/02/22 a la suma de **\$450.057**; debiendo adicionarse a ese monto, acorde el error material del decisorio puesto de relieve, **la porción correspondiente al capital adeudado; es decir, el haber de rescate de \$293.999,08**. Se arriba así a un **monto total de condena por el rubro, inclusivo del capital más intereses devengados al 16/2/22, de \$744.056,08** (arts. 1, 2, 3, 768, 959 y cs. CCCN; arts. 34 inc. 5 e, 166 inc. 1, 354 incs. 1 y 2, 384 y 474 CPCC).

VI. 1. En lo que concierne al rubro **daño moral**, la **sentencia** hizo lugar a la reparación pretendida de **\$300.000** (fijándola a valores actuales), con más intereses. Tuvo en cuenta para ello que el retardo de la accionada en el cumplimiento de sus obligaciones, así como las expectativas de la accionante frustradas en instancia administrativa y de mediación, acarrearón molestias, angustias y aflicciones no patrimoniales a reparar. Consideró que, conforme la doctrina, en materia de reparación del daño moral, el Código Civil y Comercial no prevé diferencias entre la responsabilidad contractual y la extracontractual.

La accionada sostiene en sus **agravios** que en el ámbito contractual, el daño moral no se presume; y que la Sra. González no trajo prueba alguna que acredite el daño extrapatrimonial, más allá de la incomodidad o molestia ínsita en todo incumplimiento contractual. Cuestiona, además, que se hayan fijado intereses por el presente rubro, argumentando que el daño moral *“no se incrementa ni actualiza con el tiempo”*, *“conforme la evolución de los precios*

de mercado". Estima que, a todo evento, los intereses debieron fijarse desde la sentencia y hasta el efectivo pago.

2. En primer término, advierto que **los avatares sufridos por la actora en la ardua tarea de hacerse de las sumas adeudadas por la accionada, han quedado indudablemente acreditados en autos, y resultan, además, justificativos de un daño que excede la sola molestia o insatisfacción derivada de un incumplimiento contractual.** Es que, a ese incumplimiento contractual- que de por sí, según el caso, podría originar un detrimento extrapatrimonial resarcible-, **se agrega la afectación, de modo directo, de otros bienes de exclusivo contenido extrapatrimonial, como es la "dignidad" de la persona humana (en este caso, además, consumidora), protegida contra "cualquier modo" en que ella resulte menoscabada (art. 52 CCCN).**

En efecto, esa dignidad de la accionante y consumidora, se vio indudablemente afectada por el **reiterado incumplimiento de la obligación de trato digno** en que incurrió la empresa accionada, en su calidad de proveedora (arts. 42 CN, art. 38 CBA; art. 8 bis LDC; arts. 1097 y 1098 CCCN). Es que no puede omitirse que la demandada incurrió en mora el 30/10/2018, y recién el 26/12/2019 depositó la suma de \$481.916,34; **verificando, interín, una conducta reticente y de falta de colaboración**, tanto en los albores del conflicto (omitiendo toda respuesta a los correos electrónicos que enviaba la accionante; ver fs. 64 a 68), como en **sede administrativa** (cuyo acuerdo conciliatorio incumplió mediante el recurso a excusas inatendibles), **como en la instancia de mediación prejudicial**; la que fracasó, conforme lo relató la actora -y no fue negado por la demandada-, porque la accionada omitió brindar instrucción alguna a su letrada (ver fs. 1 a 3 y 77 a 85). Ese **comportamiento pertinaz, contrario al deber de colaboración y buena fe** (arts. 9, 729, 961 y cs. CCCN), importó, como también lo puso de relieve la sentencia cuestionada, una clara **vulneración del derecho de la consumidora a recibir un trato digno, al someterla a variados artilugios** -argumentaciones manifiestamente inatendibles, omisión, silencio, desidia etc.-, **siempre tendientes a diferir en el tiempo la satisfacción de sus derechos** (art. 163 inc. 5 CPCC).

Ese *modus operandi*, al que aludiré con más detalle al valorar la procedencia de las críticas articuladas por la demandada contra la reparación fijada por daño punitivo, permite considerar al daño moral como suficientemente acreditado, **pudiendo considerarse, a luz de lo estatuido por el art. 1.744 CCCN, que surge "notorio a partir de los propios hechos"** (arts. 1744 CCCN y arts. 163 inc. 5 y 384 CPCC).

3. Por otra parte, el cuestionamiento de la recurrente a la fijación de **intereses** por el rubro, resulta manifiestamente improcedente y carente de sustento jurídico, habida cuenta de que, como es sabido, la fijación de intereses moratorios no tiene por finalidad específica actualizar el valor de una reparación, sino indemnizar la demora en su percepción (daño moratorio) (art. 768 CCCN). Máxime cuando la tasa fijada por el magistrado hasta la fecha de cuantificación del daño (fecha de la sentencia), al ser una tasa pura (6%), carece de todo componente inflacionario; habiéndose establecido una tasa bancaria sólo a partir de la mora en cumplimiento del decisorio.

En razón de lo expuesto, corresponde **rechazar** los agravios de la demanda en relación con el presente rubro, y **confirmar** la sentencia apelada en cuanto hizo lugar a su reparación y lo cuantificó en la suma de \$300.000, más sus respectivos intereses (art. 42 CN, art. 38 CBA; art. 8 bis LDC; arts. 768, 1097, 1098, 1740, 1741, 1744 y ccs. CCCN; arts. 163 inc. 5 y 384 CPCC).

VII. 1. Procede ahora adentrarse en la valoración de los agravios planteados por Volkswagen S.A. de Ahorro en relación con el **daño punitivo**.

Para sustentar la fijación de una reparación en tal concepto, el decisorio apelado trajo a colación jurisprudencia relativa al concepto y recaudos de procedencia de la figura; y concluyó que *“teniendo en cuenta que la demandada mantuvo su situación de mora a pesar de tener pleno conocimiento que correspondía el reintegro, acordando pagar y luego incumpliendo, sin brindar instrucciones a su letrada para arribar a una conciliación en la etapa de Mediación prejudicial, prolongando la situación morosa en desmedro de los legítimos derechos de la actora cumplidora, generando la necesidad de iniciar esta etapa judicial, con el gasto de vida que ello implica a la actora como persona humana, para quien el factor tiempo resulta de especial importancia; que la demandada incumplió con la normativa consumeril de brindar un trato digno y respetar lo estipulado. Teniendo en cuenta también, la posición dominante y el caudal económico de la demandada, y muy especialmente el efecto persuasivo y preventivo de esta sanción civil, me convenzo de su procedencia (arts 52 bis LDC).”*

Para cuestionar lo resuelto por el sentenciante, la **accionada** argumenta que el establecimiento de una sanción por daño punitivo frente al mero incumplimiento contractual, no constituye una derivación razonada del derecho vigente. Trae a colación doctrina y jurisprudencia relativa a la conceptualización y recaudos de procedencia de la figura, haciendo hincapié en que es menester la verificación del elemento subjetivo (dolo o culpa grave), y del objetivo, representado por el enriquecimiento indebido del dañador. Argumenta que *“no se encuentra acreditado en el caso de marras un comportamiento culposo gravísimo ni mucho menos doloso”*, de manera que no concurre el elemento subjetivo.

Agrega más adelante que no ha ganado nada con su proceder; y que no se tomó en cuenta su voluntad de cumplimiento, ni la inexistencia de un obrar reiterativo.

2. Ha recordado esta Sala que *“los daños punitivos consisten en adicionar al dañador un “plus” de condenación pecuniaria sancionando su grave conducta, lo que repercutirá con efectos ejemplificadores con relación a terceros. Se trata de una condenación adicional a la estrictamente resarcitoria, que se impone al dañador con carácter esencialmente sancionatorio y disuasivo, autónoma de la indemnización, cuya cuantificación y destino debe resultar de la ley, respetando los principios de razonabilidad y legalidad, y que rige en caso de daños graves causados con culpa grave o dolo”* (esta Sala, causa n° 63.121, “Olaciregui, María del Rosario”, del 28/8/2018, confirmada por la Suprema Corte, y remisión allí efectuada a las causas previas n° 57.494, “Rossi, Laura V...” del 11/6/2013; n° 61.668, “Dabos, Marcos Alberto...”, del 5/4/2017; n° 62.827, “Barcelonna, María Paula y otro/a.” 05/06/2018, y a trabajos del Dr. Galdós: Galdós, Jorge M. (con la colaboración de Gustavo Blanco y Maria Eugenia Venier), *“Los daños punitivos*

en la Ley de Defensa del Consumidor”, en Stiglitz, Gabriel y Hernández, Carlos, “Tratado de Derecho del Consumidor”, Ed. La Ley Bs. As., 2015, Tomo III, p. 259; “Otra vez sobre los daños punitivos”, SJA 2016/06/08-1; entre otros).

Asimismo, se añadió en la citada causa “Olaciregui” que, conforme la opinión de López Herrera “los daños punitivos **participan de la naturaleza de una pena privada, representan una expresión clara de la función preventiva y sancionatoria de la responsabilidad civil y se caracterizan porque si bien no son una indemnización, constituyen una reparación** (reparar significa “desagraviar, satisfacer al ofendido” y “remediar o precaver un daño”) (...) (cf. López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el Derecho argentino. Art. 52 bis, Ley de Defensa del Consumidor”, JA 2008-II-1198, p. 1202). (...). Mosset Iturraspe afirma que “la multa civil es una especie de sanción represiva, aflictiva, en cuanto impone una privación patrimonial” (arts. 21 Cód. Penal y 1004 Cód. Civ.) que no atiende al daño causado, lo que es propio de la responsabilidad civil, organizada en interés de los particulares, víctimas de un daño (cf. Mosset Iturraspe Jorge, “Responsabilidad por daños” Parte general Tº. I Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 1998, ps. 359, 362 y 404.)” (esta Sala, causa cit. “Olaciregui”; el destacado es propio).

Además, previa cita de la opinión de otros numerosos autores, se especificó en el referido antecedente que “las notas tipificantes según el art. 52 bis LDC son las siguientes: se trata de una condenación que es distinta y diferente del resarcimiento del daño; por eso se la vincula con las funciones de prevención y punición de la responsabilidad civil; **su finalidad esencial es prevenir y punir graves inconductas del dañador**; son de origen legal, por lo que se requiere de norma expresa que los regule; la determinación del destino es un aspecto librado esencialmente al arbitrio legislativo; son de carácter excepcional por lo que requiere que sus presupuestos subjetivos y objetivos estén tipificados: dolo o culpa grave, “grave menosprecio hacia los derechos ajenos” en la terminología de los proyectos de reforma, y una conducta antijurídica del dañador que revista entidad y significación” (esta Sala, causa cit. “Olaciregui”, con remisión a las causas previas ya mencionadas “Rossi”, “Dabos” y “Barcelonna”; el destacado me pertenece).

3. En el caso, pese a lo argumentado por la recurrente, no advierto dudas de que se encuentra **verificada la culpa grave o dolo** que considera exigible este Tribunal para que proceda la multa civil prevista por el art. 52 bis LDC (esta Sala, causas n° 63.121, “Olaciregui, María del Rosario...”, del 28/8/2018; n° 64.024, “Newbery, Domingo Santiago...”, del 19/06/19; n° 64.537, “Ibarlucía Miguel...”, del 12/03/20; n° 64704, “Martínez Esteban c/ Telecom Personal S.A....”, del 30/04/20, entre otras).

Recuerdo que al contestar demanda, la accionada sostuvo haber enviado a la accionante una notificación indicando los fondos que se le reintegrarían, y la manera en ello se haría (notificación de fs. 28); que luego le remitió un cheque ‘no a la orden’, pero que por razones que desconoce, la accionante no lo cobró (fs. 105). Sin embargo, más allá de esa afirmación, la mencionada no ofreció prueba alguna de que efectivamente procedió a emitir el cheque en cuestión, y a remitirlo al domicilio de la Sra. González (art. 894 inc. a CCCN; art. 53 LDC, art. 375 CPCC); razón por la cual, cabe considerar que nunca cumplió con el proceder al que se

comprometió en la aludida notificación. Tampoco respondió a los reiterados correos electrónicos que a eso efectos le remitió la accionante (ver. fs. 64 a 68).

Pero lo que se advierte más grave aún, es que la mencionada **ha ensayado en autos argumentos inatendibles y vulneratorios del deber previsto en el art. 34 inc. 5 d del Código Procesal**, como el consistente en sostener que en la instancia administrativa ante la OMIC, no pudo efectivizar la transferencia comprometida por no haber la accionante informado correctamente su CBU. Ese argumento es inatendible, no sólo porque la accionante había también informado el Alias en los correos electrónicos a los que antes me referí; sino, fundamentalmente, porque **ninguna diligencia realizó la mencionada tendiente a sortear tal eventual error en la información de la Sra. González; proceder naturalmente inserto en elementales obligaciones de diligencia y buena fe** (arts. 9, 729, 961 y ccs. CCCN). Así lo destacó también en su vista del 31/8/23 el Fiscal General, al subrayar que *“el CBU que le fuera informado con omisión de un dígito sobre los 22 que lo constituyen, le fue informado en reiteradas oportunidades, sin que la empresa comunicara al cliente el faltante de un número. Considerar tal actitud omisiva como acorde al ordenamiento jurídico, resulta contraria a toda lógica y en ese marco resulta certera la decisión de la sentencia en crisis.”*

En suma, lo que se advierte manifiesto, y es merecedor de reproche, es la **constante actitud de la empresa accionada de dilatar en el tiempo el cumplimiento de su obligación de pago, mediante el recurso a distintos artilugios circunstanciales y argumentales, fácilmente sorteables (art. 53 Ley 24.240; arts. 163 inc. 5, 375 y 384 CPCC)**. Al extremo de ese ostensible proceder llega en la instancia de mediación, cuando deliberadamente omite otorgar toda instrucción a su letrada apoderada; frustrando nuevamente la satisfacción del ya postergado derecho de la aquí actora. Así es que, la conducta de la accionada luce, de modo semejante al valorado en otro antecedente de esta Sala seguido contra la misma empresa, *“contraria a los principios que deben regir toda negociación: buena fe, lealtad, probidad, confianza y procurar la conservación del contrato (arts. 1061, 1065, 1067 y concs. CCCN) desoyendo sus deberes de información y trato digno y equitativo, en el marco de la especificidad del microsistema de consumo (arts. 1100, 1093, 1094, 1095, 1097, 1098 y concs. CCCN y arts. 4, 8, 8 bis, 37 y concs. LDC).”* (cf. esta Sala, causa n° 65919, “Acuña Nancy Inés c/ Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados...”, del 12/11/2020).

La demandada no sólo incumplió su obligación de dar en tiempo oportuno, sino que además, **infringió su obligación de buena fe y trato digno a la actora** (arts. 42 CN, art. 38 CBA; art. 8 bis LDC; arts. 1097 y 1098 CCCN), pues al igual que en el precedente de este Tribunal que antes cité, **la misma demandada “Volkswagen S.A (...) asumió en el trámite administrativo y en el proceso una conducta reticente y de falta de colaboración”** (esta Sala, causa cit. n° 65919, “Acuña”); adoptando **“un comportamiento gravemente desaprensivo y desconsiderado (...), incurriendo así en un incumplimiento severo de los deberes propios de un “buen proveedor profesional”** (cf. esta Sala, causa n° 64704, “Martínez Esteban C/ Telecom Personal S.A....”, del 30/4/20).

4. Finalmente, lo planteado en relación con los **intereses** fijados por el rubro, sustentado en iguales argumentos que en el rubro anterior, debe ser rechazado por las mismas

razones allí referidas, a las que me remito en orden a la brevedad. Ello sin olvidar que este Tribunal ha tenido ocasión de valorar ese específico planteo a la luz de la particular naturaleza propia de los daños punitivos, ratificando que los intereses deben de todos modos computarse desde el momento del hecho nocivo (cf. esta Sala, causas n° 57.494, 11/6/2013, "Rossi...", n° 62.827, del 05/06/2018, "Barcelonna...", n° 63.121, del 28/08/2018, "Olaciregui...", n° 69116, "Crotolari...", del 9/2/23).

En suma, conforme lo expuesto en el presente apartado, propongo **rechazar** los agravios de Volkswagen S.A. de Ahorro, y **confirmar** la resolución recurrida en cuanto hizo lugar al rubro daño punitivo, por la suma de \$1.500.000 más intereses (art. 42 CN, art. 38 CBA; arts. 1, 2, 3, 9, 729, 961 1097, 1098 y ccs. CCCN; arts. 8 bis, 52 bis y 53 LDC; arts. 34 inc. 5 d, 163 inc. 5, 375 y 384 CPCC).

VIII. Finalmente, en lo que atañe a las **costas de alzada**, recuerdo que esta Sala tiene dicho que *"el principio que sostiene que en las acciones resarcitorias las costas deben ser soportadas totalmente por el vencido aunque la acción hubiera prosperado parcialmente o hubiera mediado responsabilidad concurrente, no debe ser aplicado rígidamente en la Alzada. En segunda instancia debe atenderse al éxito parcial de los agravios a fines de no estimular la apelación apresurada de la víctima que conocería anticipadamente que cualquiera sea el resultado de su pretensión recursiva las costas siempre recaerán en la parte contraria."* (esta Sala, causas n° 38517, "Gómez, Liliana Herminia..", del 01/07/1997; n° 54702 "Ibáñez Domingo y otro...", del 20/12/11, n° 59228, "Zamudio, Hugo Eduardo...", del 5/5/15; n° 60094, "Brut, Damián...", del 15/12/15; n° 63.667, "Montes", del 23/04/19, entre otras).

De allí entonces que, acorde el éxito parcial de los agravios, propongo imponer las costas de alzada en un 20% a la parte actora, y en un 80% a la accionada (art. 71 CPCC).

Así lo voto.

A la misma cuestión, la **Dra. Longobardi** adhiere al voto que antecede, votando en idéntico sentido por los mismos fundamentos.

ALA SEGUNDA CUESTIÓN, el Sr. Juez **Dr. Peralta Reyes**, dijo:

Atento a lo que resulta del tratamiento de la cuestión anterior, corresponde: **1) Hacer parcialmente lugar** a las críticas de la demandada sobre el monto fijado en concepto de valor de rescate, y **reducir los intereses** devengados desde el 30/10/18 hasta el 16/02/22 a la suma de **\$450.057**. **2) Corregir** el error material incurrido en el decisorio apelado, en cuanto omitió incluir la deuda de capital en concepto de valor de rescate, determinando así que el **monto total de condena por el rubro**, inclusivo del capital más intereses devengados al 16/2/22, es de **\$744.056,08 (setecientos cuarenta y cuatro mil cincuenta y seis pesos, con ocho centavos)**; monto del que deberá deducirse la suma ya depositada, en la forma establecida en la sentencia de origen. **3) Rechazar** en todas sus partes todos los restantes agravios de la accionada apelante. **4) Imponer** las costas de alzada en un 20% a la actora y en un 80% a la accionada (art. 71 CPCC). **8) Diferir** la regulación de honorarios para su oportunidad (arts. 31 y 51 de la Ley 14.967).

Así lo voto.

A la misma cuestión, la **Dra. Longobardi** adhiere al voto que antecede, votando en idéntico sentido.

Con lo que terminó el Acuerdo, dictándose la siguiente:

SENTENCIA

Azul, 21 de marzo de 2024.-

AUTOS Y VISTOS:

CONSIDERANDO:

Por todo lo expuesto, atento lo acordado al tratar las cuestiones anteriores, demás fundamentos del acuerdo, citas legales, doctrina y jurisprudencia referenciada, y lo dispuesto por los arts. 266, 267 y concs. del C.P.C.C., **se resuelve:** **1) Hacer parcialmente lugar** a las críticas de la demandada sobre el monto fijado en concepto de valor de rescate, y **reducir los intereses** devengados desde el 30/10/18 hasta el 16/02/22 a la suma de **\$450.057**. **2) Corregir** el error material incurrido en el decisorio apelado, en cuanto omitió incluir la deuda de capital en concepto de valor de rescate, determinando así que el **monto total de condena por el rubro**, inclusivo del capital más intereses devengados al 16/2/22, es de **\$744.056,08 (setecientos cuarenta y cuatro mil cincuenta y seis pesos, con ocho centavos)**; monto del que deberá deducirse la suma ya depositada, en la forma establecida en la sentencia de origen. **3) Rechazar** en todas sus partes todos los restantes agravios de la accionada apelante. **4) Imponer** las costas de alzada en un 20% a la actora y en un 80% a la accionada (art. 71 CPCC). **8) Diferir** la regulación de honorarios para su oportunidad (arts. 31 y 51 de la Ley 14.967). **REGÍSTRESE. NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE.**

27164738952@notificaciones.scba.gov.ar y 27214489703@notificaciones.scba.gov.ar

23239442404@notificaciones.scba.gov.ar

----- Para copiar y pegar el texto seleccione hasta aquí (sin incluir esta línea) -----



PERALTA REYES Victor Mario
JUEZ

LONGOBARDI María Inés
JUEZ

[Volver al expediente](#) [Volver a la búsqueda](#) [Imprimir](#) ^