



Poder Judicial



21-02926947-2

MAURONI, LEONARDO ROMAN C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA SA Y

OTROS S/ DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO

Cámara Apelaciones Civil y Comercial (Sala I)

Acuerdo N° _____ En la ciudad de Rosario, a los días del mes de octubre de dos mil veinticinco, se reunieron en acuerdo los señores miembros de la Sala Primera de la Cámara de Apelación Civil y Comercial de Rosario, doctores Iván D. Kvasina, Ariel C. Ariza y Juan Pablo Cifré para dictar sentencia en los autos "MAURONI, Leonardo Román contra VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. y otros sobre Demanda de derecho de consumo", Expte. N° 302/2023, CUIJ N° 21-02926947-2), venidos para resolver del Juzgado de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial de la 18° Nominación de Rosario, estableciéndose al efecto las siguientes cuestiones:

Primera: ¿Es nula la sentencia recurrida?

Segunda: En su caso, ¿es ella justa?

Tercera: ¿Qué resolución corresponde dictar?

Correspondiendo votar en primer término al señor vocal doctor Kvasina, sobre la primera cuestión dijo:

El recurso de nulidad interpuesto por el apoderado de las codemandadas Volkswagen Argentina S.A. y Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados (f. 1922) y la codemandada Francisco Pesado Castro S.A. (f. 1923) no han sido mantenidos en forma autónoma en esta instancia. Tampoco se advierte la existencia de vicios o irregularidades procesales declarables de oficio y, a todo evento, las quejas de los recurrentes son canalizables por el recurso de apelación ya que denuncian la existencia de supuestos errores *in iudicando* y no *in procedendo*, sumado al hecho de que la nulidad es estricta y restrictiva (art. 360 y 361 del C.P.C.).

Voto, pues, por la negativa.

Sobre la misma cuestión, el señor vocal doctor Ariza, a quien le correspondió votar en segundo lugar, dijo: Que coincide con los fundamentos expuestos por el señor vocal doctor Kvasina y vota negativamente.

Concedida la palabra al señor vocal doctor Cifré, a quien le correspondió votar en tercer término, a esta cuestión dijo: Que coincide con los fundamentos expuestos por el señor vocal preopinante y vota negativamente.

A la segunda cuestión, el señor vocal doctor Kvasina dijo:

1. La sentencia de primera instancia.

Mediante sentencia N° 528 de fecha 9 de mayo de 2023 (fs. 1905/1918) la jueza anterior hizo lugar parcialmente a la demanda y consecuentemente, ordenó a las demandadas a reliquidar las cuotas del plan de ahorro de Leonardo Román Mauroni, desde el mes de abril de 2018 hasta la sentencia de primera instancia. También condenó a éstas de manera solidaria a restituir al actor en el término de 10 días las sumas indebidamente cobradas, desde igual fecha y hasta el fallo de primera instancia, conforme la planilla que mandó a confeccionar en base a la pericia contable obrante a foja 1740. Por su parte, condenó a Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados a la restitución de los honorarios percibidos desde abril de 2018 hasta la sentencia recurrida. Asimismo, condenó a las demandadas al pago de la suma de \$1.000.000.- fijados a la fecha del pronunciamiento recurrido en concepto de daño punitivo. Por otro lado, rechazó el reclamo por daño moral. Fijó los intereses del daño material desde la fecha de cada uno de los pagos efectuados por el actor a la tasa activa promedio mensual sumada que publica el BCRA para operaciones de descuento a 30 días y respecto del daño punitivo desde el vencimiento del plazo de pago establecido en la sentencia. Por último, ordenó como mandato preventivo a las accionadas ajustar su conducta a la ley y al



Poder Judicial

contrato que rigen la actividad en cuanto al cálculo del valor móvil del bien conforme lo allí establecido y para todos los planes en vigencia. Impuso las costas en razón del éxito obtenido, a razón de 90% a las demandadas y 10% a cargo de la actora 8art. 252 CPCC).

Para así decidir, reseñó la magistrada que la pretensión de la actora giraba en torno a la adecuación de la cuota abonada por el ahorrista al valor de mercado del automóvil con descuentos y bonificaciones según lo dispuesto por el artículo 32 apartado 2 de la resolución 8/2015 IGJ desde el mes de abril de 2018 así como también, a la adecuación de la misma con las precisiones contenidas en las publicidades que lo indujeron al actor a celebrar el contrato. Relató que subsidiariamente, el actor solicitó la adecuación de las cuotas a un aumento por año previsible teniendo en consideración el relevamiento de expectativa de mercado (REM). Dijo que el accionante reclamó el resarcimiento de los daños y perjuicios sufridos: daño patrimonial (correspondiente al reintegro de las sumas que la actora haya abonado de más desde la fecha de adhesión al plan de ahorro hasta el dictado de la sentencia y el reintegro de las sumas cobradas en concepto de honorarios por la administración del plan); daño moral y daño punitivo. También narró que el actor solicitó la extensión de la condena a la fabricante y a la concesionaria y el dictado de un mandato preventivo a los fines de evitar la causación de nuevos daños a los ahorristas. Siguió diciendo la magistrada que las demandadas resistieron la pretensión con una negativa general de los hechos, argumentando la imposibilidad de la readecuación de las cuotas del plan suscripto por el accionante con fundamento en la naturaleza del contrato de ahorro previo y en el valor del precio del bien adquirido en el mercado producto de la devaluación. Resaltó, asimismo, que las codemandadas Volkswagen Argentina SA y Francisco Pesado Castro SA interpusieron excepción de falta de legitimación pasiva por considerarse

ajenas al vínculo contractual habido entre la actora y Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados.

Así trabada la litis, señaló los siguientes hechos no controvertidos: 1) la celebración del contrato de ahorro para fines determinados mediante la solicitud de adhesión nro. 08439864 en el mes de agosto del año 2016 para la adquisición de un vehículo modelo Volkswagen Take Up 3 puertas. 2) que dicha solicitud de adhesión conformó el grupo nro. 3809. 3) que el vehículo le fue entregado a la actora en el mes de abril de 2017. 4) que el actor optó por un cambio de modelo por lo cual se le facturó y entregó un Volkswagen Take Up 5 puertas. 5) que existió un importante y generalizado aumento del valor de las cuotas.

Luego, la magistrada rechazó las excepciones de falta de legitimación pasiva opuestas por Volkswagen Argentina SA y Francisco Pesado Castro SA, en el entendimiento de que junto con la administradora del plan de ahorro formaban un conjunto económico y perseguían una finalidad económica común, que justificaba extender al fabricante y a la concesionaria vendedora la responsabilidad que pudiere surgir por el incumplimiento del contrato celebrado entre la administradora y el consumidor.

Seguidamente, la jueza *a quo* ponderó la prueba producida, en particular, analizó las cláusulas del contrato y la resolución 08/15 de la IGJ y concluyó: que el precio del bien es ajustable; que dicho ajuste lo realiza la fabricante tomando en consideración el valor del bien al contado con las bonificaciones que la misma otorgue a sus agentes o concesionarios integrantes de la cadena de comercialización; que el adquirente o ahorrista no puede alegar desconocimiento de dicha circunstancia por cuanto la cláusula del precio es un elemento esencial del contrato y que el parámetro de comparación para determinar si el valor móvil fijado por el fabricante resulta excesivo está constituido por el precio al contado del bien al público, sugerido por la terminal, con



Poder Judicial

las respectivas bonificaciones que ésta otorgue a sus concesionarios o agentes que conforman la red y no otro.

Descartó que haya existido desinformación sobre el precio del bien y luego, ingresó en el análisis de los aumentos existentes en el valor de la cuota y puntualizó que el dictamen pericial contable agregado a fojas 1740 corroboraba el incumplimiento contractual de las demandadas en cuanto a la fijación del “valor móvil” de la unidad objeto del contrato. Refirió a la tabla anexa al punto 2) de la pericia en la parte que expone la diferencia existente entre el precio de compra por parte de la concesionaria Francisco Pesado Castro SA a la terminal, siendo en promedio un 9,15% desde el inicio del plan hasta junio de 2021. En base a ello, juzgó procedente la readecuación de las cuotas pretendida por la actora desde abril de 2018 hasta la fecha de la sentencia y la devolución de las sumas pagadas en exceso por el ahorrista.

Posteriormente, halló que, en el caso, había quedado acreditado que el mandatario -Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados- incumplió sus obligaciones por cuanto omitió efectuar el debido control del cumplimiento de las cláusulas contractuales y normativa legal vinculadas a la determinación del precio y cálculo de la respectiva alícuota, que además redundó en su beneficio. Hizo notar que conforme el artículo 4 inciso IV de las Condiciones Generales del contrato, los honorarios de la Sociedad Administradora están directamente vinculados con el “Valor Móvil” de la unidad. En consecuencia, mientras mayor sea el valor móvil del bien, mayores serán sus honorarios, por lo cual juzgó aplicable el artículo 1352 del Código Civil y Comercial. En consecuencia, entendió que la Sociedad Administradora demandada debía reembolsar a la actora los honorarios percibidos desde abril de 2018 hasta la sentencia. Rechazó el daño extrapatrimonial por carencia probatoria y concedió el daño punitivo en razón de la conducta asumida por las demandadas tanto fuera como dentro

del proceso, el que cuantificó en \$1.000.000.- Finalmente, ordenó a las accionadas a ajustar su conducta al efectivo cumplimiento de las mandas legales y contractuales en cuanto al cálculo del valor móvil de los rodados y distribuyó las costas en un 90% a la demandada y 10% a cargo de la actora (art. 252 CPCC).

2. Los recursos de apelación.

Contra la sentencia interpusieron sus recursos de apelación Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados y Volkswagen Argentina SA conjuntamente (f. 1922) y Francisco Pesado Castro SA (f. 1923), los que fueron concedidos a foja 1925. Radicados los autos en la Sala, expresaron sus agravios a fojas 1958/1977 y 1984/1993, los que fueron contestados por la actora a fojas 2002/2045, adhiriendo a la apelación. A fojas 2206/2209 emitió dictamen el Fiscal de Cámaras, quedando los presentes en estado de resolver.

2.1. Los agravios de las codemandadas Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados y Volkswagen Argentina SA.

Se agravian, en primer lugar, que la jueza de grado consideró que habría existido un incumplimiento de la demandada a ciertas obligaciones legales y contractuales. Endilga error a la sentencia en cuanto consideró que el "Valor Móvil" debía haberse calculado tomando como referencia el valor de compra del concesionario a la terminal automotriz, lo cual a su entender, colisiona con lo dispuesto en el artículo 32.1 de la resolución nro. 8/15 de la IGJ que prevé: "el precio de los bienes que se adjudiquen será equivalente al precio de venta al público sugerido por el fabricante de los mismos", explicando que dicho valor es el que se denomina "Precio Sugerido al Público Neto". En base a ello, entiende que la demandada realizó el cálculo de las cuotas del plan de ahorro de conformidad al valor móvil, el cual coincide con los precios de lista sugeridos al público en pleno cumplimiento de lo establecido por la autoridad de contralor. Alega que la sentencia en crisis evidencia un



Poder Judicial

total desconocimiento de dos cuestiones elementales: por un lado, que el concesionario es un comerciante autónomo e independiente (art. 1502 del CcyCN) y que en el desarrollo de tal actividad adquiere automotores de la terminal para luego venderlos a los consumidores finales. Explica que la diferencia entre el valor de adquisición del rodado (valor de venta del rodado de la terminal al concesionario) y la venta del vehículo, es la ganancia del concesionario. Por otro lado, con relación a las ventas en el marco de los planes de ahorro dice que resulta evidente que la *A-quo* no ha analizado la normativa vigente (RG 05/15 IGJ) y la prueba producida, en particular, el contrato y los anexos suscriptos por el actor y las presentaciones ante IGJ acompañadas por el estudio Casal y Asociados. Interpreta que del anexo "Certificado de adjudicación", surge que el rodado se entrega al cliente en el marco del plan que corresponde al stock propio del concesionario. Es decir, el concesionario adquiere el automotor a la terminal y en el marco del plan, entrega el vehículo al adherente adjudicado. Contra dicha entrega, el concesionario percibe el precio de lista sugerido al público (valor móvil) y justamente, será la diferencia entre el precio de compra de ese rodado y el valor móvil, la ganancia del concesionario. Así las cosas, afirma que la sentencia tergiversa el funcionamiento del contrato y atenta contra el propio sistema y contra las ganancias que poseen las concesionarias en su negocio particular. A lo que agrega que aplica la normativa de manera arbitraria por cuanto, a su parecer, la misma no dispone que el valor móvil sea el precio de venta al concesionario, sino que determina que cuando la terminal otorgue una bonificación al concesionario, esa misma debe ser trasladada al valor móvil. Sigue diciendo que, en el caso de autos, se encuentra acreditado que no existieron tales bonificaciones. Explica que del cotejo de las presentaciones ante la IGJ se observa que la información

brindada respeta el modelo contemplado en la Resolución 8/15 y que en la columna "Bonificaciones y/o descuentos" no figura información alguna ya que no existieron tales bonificaciones que debieran ser trasladadas a los planes de ahorro que administra la demandada. Añade que no existieron bonificaciones que deban ser aplicadas, caso contrario, las mismas hubieran sido informadas ante la IGJ, de lo cual da cuenta las presentaciones realizadas mensualmente ante dicho organismo.

Se quejan, en segundo lugar, respecto del tramo del fallo que estableció: *"en lo que aquí respecta, ha quedado cabalmente demostrado en autos que el sistema de plan de ahorro se encuentra absolutamente desvirtuado no siendo los ahorristas los que solidariamente concurren a financiar la compra de dos (2) vehículos al contado a la terminal automotriz de manera mensual, sino que el sistema es financiado por la propia terminal, mutando su naturaleza de un contrato de cambio a uno de financiación. Así, de los informes contables realizados por la perito contadora designada en autos surge probado que el total de adherentes agrupados en el grupo 3809 ascendía a la suma de 168. de los cuales al día 16/02/00, 21 habían resultado adjudicados, de los cuales 9 se encontraban en mora; 9 continúan abonando el plan sin haber resultado adjudicados; 22 se encuentran cancelados, 13 renunciados y 94 rescindidos. Es decir que entre los renunciados, los rescindidos y los cancelados tenemos un total de 129 participantes que ya no conforman el grupo. De los 39 restantes, solo 21 continúan abonando, siendo la mora del grupo del 61% (informe pericial de fs. 1560/1570). lo cual pone en evidencia que el grupo no se autoabastece sino que es financiado por la propia terminal".* Estas afirmaciones, según postula el apelante, resultan agraviantes por cuanto carecen de sustento fáctico y jurídico.

Postula que su parte sólo es administradora del plan de



Poder Judicial

ahorro y la terminal automotriz se dedica a producir y vender autos a los concesionarios (no al público), por lo cual no es ni vendedora ni intermediaria financiera, ya que no tiene dicho objeto social ni autorización para tales fines. En ese sentido, aduce que no existe en autos prueba alguna que acredite que la terminal automotriz es la que financia el negocio. Explica que en el plan de ahorro hay otros 167 adherentes en el grupo del actor que con sus aportes mensuales e idénticos, y en proporción al valor vigente del bien objeto del contrato, han permitido acceder a ese bien en idénticas condiciones, por sorteo o licitación y sobre la base de la mutualidad. El rol del grupo, la existencia de aportes mensuales y de un fondo sellan la suerte adversa del encuadre en el marco de una financiación. Esgrime que si bien la sentencia remite a lo dictaminado en la pericia, su parte ha impugnado dichas conclusiones periciales. Dice que es evidente el yerro de la magistrada cuando afirma que el grupo posee 168 adherentes y cuando analiza su composición tendiente a arribar al desvío del sistema, analizando la situación contractual de 159 adherentes, limitándose a afirmar que las impugnaciones periciales fueron meras alegaciones de parte. Afirma que es falsa la conclusión arribada en la sentencia en cuanto que 129 participantes ya no conforman el grupo del actor. Por el contrario, explica que todos los adherentes continúan ligados al grupo hasta tanto el mismo se liquide y que precisamente, la conformación de un grupo de 168 adherentes responde a la necesidad de recaudar lo suficiente para adjudicar dos vehículos (84 multiplicado por dos) de tal forma que cada adherente aporta una 84va parte por mes. En conclusión, explica que las diferentes situaciones contractuales de los adherentes que integran el grupo no conllevan a modificar el esquema de mutualidad y solidaridad.

En el que identifica como agravio de tercer orden, se queja del endilgado incumplimiento a las reglas del

mandato. Contrariamente a lo afirmado en la sentencia, postula que no se ha demostrado en autos que haya existido incumplimiento de sus deberes de mandatario. Arguye que la sentencia omitió ponderar que el aumento del valor móvil constituye un riesgo propio del contrato. Agrega que en nuestro país el incremento del valor de un bien no puede considerarse incumplimiento en virtud de las crisis inflacionarias constantes máxime cuando los aumentos de precios en los rodados eran de público conocimiento. Manifiesta el recurrente que el incremento del precio incide también en el valor del rodado del actor, aun usado.

Como agravio de cuarto orden, se queja de la restitución ordenada. Cuestiona el tramo de la sentencia que establece: "por lo expuesto se hará lugar a la readecuación de las cuotas pretendida por la actora desde Abril de 2018 y hasta la fecha de esta sentencia, debiendo las accionadas ajustar el valor móvil del bien a los términos del contrato y a lo dispuesto por la Res. 08/15 IGJ, y condenando a las accionadas a la devolución de las sumas pagadas en exceso por el ahorrista, importe que surgirá de la planilla a confeccionarse en autos tomando como parámetro el anexo realizado por la perito actuante obrante a fs. 1740 vta ya citado. Corresponde en este punto aclarar que si la restitución de importes percibidos en exceso se limita al período Abril de 2018 por ser a partir de dicha fecha que la actora peticiona la readecuación (ver pto. 2.1 del escrito de promoción) habiendo quedado los períodos anteriores (Agosto de 2017 a Abril de 2018) excluidos del objeto de la pretensión traída a estos obrados". Al respecto, arguye que resulta erróneo considerar que su parte hubiera cobrado de más y que luce injusta la condena a restituir así como también se queja de que se haya ordenado tomar el valor actual del vehículo para el cálculo de la restitución en tanto que la dicha condena debe corresponderse con lo abonado de más, sin poner al accionante en una mejor situación.



Poder Judicial

Se queja, en quinto lugar, de la condena a abonar la suma de \$1.000.000.- en concepto de daño punitivo. Afirma que la sentencia se extralimitó, puesto que se otorgó una suma de dinero mayor a lo peticionado en el escrito de demanda (\$150.000.-), lo que torna incongruente el pronunciamiento, con violación de la garantía del debido proceso y defensa en juicio.

En el sexto agravio, cuestiona el dictado de un mandato preventivo. Sobre el particular, manifiesta que ha sido probado en autos que las demandadas han actuado conforme lo establecido en la Resolución 08/15 de la IGJ como en las Condiciones Generales de Contratación y, por lo tanto, solicita se revoque dicho tramo del fallo.

En séptimo lugar, objeta la imposición de costas de la primera instancia y solicita que sean cargadas a la actora que será vencida en el recurso.

2.2. Los agravios de Francisco Pesado Castro SA.

Agravia al recurrente que la sentencia haya rechazado la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por su parte, con fundamento en la conexidad contractual y dejando de analizar las distintas vinculaciones que se generan entre el actor y las empresas y entre la terminal fabricante, la administradora y la concesionaria. Apunta que la actora alegó una supuesta diferencia entre el valor móvil del bien y el valor determinado en las cuotas pagadas y que la sentencia, con fundamento en escasas ventas convencionales de su parte, tuvo por acreditada la existencia del alegado sobreprecio o bonificaciones que no habrían otorgado al actor. Afirma que las concesionarias de la red no se encuentran obligadas a vender a precio determinado, sino que lo fijan según necesidades y por cada cliente en cada caso, y que conforme surge de la pericia existen diversos precios de venta en idéntico período, por lo cual no se pudo determinar la diferencia que alude la sentencia sino que habrá tantas diferencias como operaciones convencionales y como concesionarias de la red.

Sostiene que Francisco Pesado Castro SA adquiere el rodado a la terminal a precio concesionario y el suscriptor lo paga al precio sugerido de venta al público de Volkswagen Argentina SA. Explica que ese diferencial, conocido como margen comisional del concesionario, es lo que le permite a la concesionaria afrontar los gastos de la comercialización del plan y obtener la legítima ganancia por su intervención. De lo contrario, no obtendría ganancia alguna y perdería interés en vender planes de ahorro. Dice que el razonamiento de la sentencia no puede ser aplicado en tanto el sistema de plan de ahorro no puede sostenerse si se interpreta que la diferencia de precio de venta a las concesionarias de la red se corresponde a las presuntas bonificaciones generales de la red. Agrega que la normativa aplicable y el contrato de adhesión, parten de la base del precio de venta al público y desde allí si la terminal realiza bonificaciones a toda la red de concesionarios esa debe disminuir el valor del precio del bien tipo. Sigue diciendo que el precio móvil es determinado conforme al contrato y de acuerdo con las resoluciones de IGJ por la terminal y se corresponde con el precio sugerido de venta al público, como ha quedado demostrado en autos puesto que la Administradora ha presentado los listados de precios y el valor del bien tipo durante toda la vigencia del contrato, acreditando la presentación de valores ante la IGJ. Explica que los períodos 2018 a 2020 se corresponden a tiempos de baja demanda como consecuencia del proceso inflacionario, lo que generó el aumento en los valores de los rodados. Niega que las variaciones en los precios de ventas convencionales sean parámetro para tener por acreditado un presunto incumplimiento a la Resolución 8/15 y/o a la existencia de bonificaciones que no habrían sido otorgadas al actor en su plan de ahorro. Destaca que ese aumento impactó también sobre el bien adquirido por el actor y que hoy su rodado posee un alto valor de reventa, que Mauroni ha incorporado a su



Poder Judicial

patrimonio un vehículo mediante un pago financiado y ese bien ha adquirido valor en forma proporcional al aumento de las cuotas pagas y que no existe qué devolverle. Resalta que las resoluciones de la IGJ alcanzan a las sociedades de capitalización y ahorro, no a los concesionarios ya que no son sujetos de regulación para dicha entidad, careciendo el actor de acción contra su parte. Afirma que la ley de defensa del consumidor establece la responsabilidad solidaria por los productos comercializados y servicios de garantía, pero esta solidaridad no alcanza al reintegro pretendido y que no puede su parte reintegrar lo que no ha percibido, ni efectuar la liquidación que se determina la sentencia.

En segundo lugar, cuestiona la extensión de la condena a su parte a abonar daño punitivo al entender que dicho reclamo no se relaciona con su actuación en la comercialización del contrato de ahorro y niega la existencia de accionar reprochable que amerite la imposición de la multa.

En tercer lugar, por idénticas razones le agravia la sentencia en cuanto a la condena de pago de intereses y para el caso de considérelas procedentes, solicita se morigeren los mismos.

2.3. Los agravios de la parte actora.

En el agravio de primer orden, cuestiona el rechazo del daño moral. Se queja de que se juzgara que "la causa exhibe muy escasa actividad probatoria con respecto a la real configuración del daño. Se ha intentado su acreditación mediante la declaración de los testigos VALLENARI y SALOMON quienes dan cuenta de la situación vivida por la actora frente a los aumentos de la cuota más sin aportar elemento alguno que permita a esta juzgadora concluir que dicho malestar asuma el carácter de daño extrapatrimonial que corresponda ser resarcido. Cabe, asimismo, destacar que ninguna probanza se ha arrimado a esta causa, más allá de algunos recibos de sueldo del

actor, tendiente a demostrar que efectivamente el pago de la cuota le resultaba imposible o muy dificultoso. En este sentido no acompaña, por ejemplo, recibo de sueldo de su cónyuge - conviviente que permitan tener por acreditado que los aumentos "indebidos" en las cuotas hayan incidido en su capacidad de abonar. En esta instancia es preciso recordar que, como ya se analizó, desde el inicio se sabía que las cuotas iban a aumentar, en consecuencia el incremento de por sí no constituye un obrar antijurídico. Sí lo es, en cambio el aumento indebido. Con lo cual la accionante debió demostrar en qué medida dicho aumento injustificado influyó en su capacidad de pagar generándole el malestar que alega. Destacándose por lo demás que la propia actora reconoce que nunca pensó en rescindir el plan ni vender el auto. Dicha prueba no se produjo en autos y tampoco resulta presumible, por lo que este rubro ha de ser rechazado". Contra dichos argumentos, manifiesta el recurrente que resulta dificultosa la acreditación del daño moral y, por lo tanto, el criterio de valoración probatoria debe ser flexible. Entiende que el rubro debe ser receptado en tanto las perturbaciones en el ánimo del actor surgen del mismo hecho antijurídico de la demanda. Cita jurisprudencia en aval de su postura. Critica que la jueza de grado no haya ponderado en su totalidad la declaración del testigo Salomón y que se haya limitado a la afirmación de Mauroni acerca de que nunca pensó en rescindir el plan o vender el auto. Manifiesta que una vez que el adherente es adjudicado, el contrato no se puede rescindir y el vehículo no se puede vender porque se encuentra prendado. Dice que contrariamente a lo sostenido en el fallo, se encuentra acreditado en autos que el actor se encontraba con graves dificultades para abonar la cuota del plan luego de producidos los aumentos desmedidos y remite a los dichos del testigo Salomón en cuanto afirmó que el actor le manifestó el malestar causado por la situación de aumento del plan de ahorro.



Poder Judicial

Asimismo, cuestiona el tramo del fallo que consideró: “En función de lo expuesto, desde ya se colige que no existió la argüida desinformación que la accionante achaca a la demandada, pues más allá de las propias de la simple lectura del contrato debió llamar a la atención de su firmante que el precio del bien era móvil y ajustable en función del valor del bien adquirido. Sin perjuicio de destacar que el propio actor reconoció en la audiencia de fecha 24/08/21 no haber leído el contrato que firmó. Al respecto, resulta pertinente mencionar además que el contrato en cuestión se encuentra hoy ampliamente difundido en nuestra realidad social y es masivamente utilizado, en función de lo cual hubiera bastado a la aquí actor con cotejar opiniones en su propio entorno social - amigos, familia, para corroborar que el precio del bien se ajustaría teniendo en consideración los aumentos de su propio valor. Es decir, la obligación de información que pesa sobre el proveedor no exime de manera absoluta al propio consumidor de auto - informarse. Nótese que en el sub lite no nos encontramos en el supuesto de un consumidor hipervulnerable ni analfabeto, carente de la posibilidad de acceder a la información, siendo contrario a derecho invocar su propia torpeza”. Al respecto, sostiene que pesa sobre las demandadas la obligación legal y constitucional de proporcionar en forma cierta, clara y detallada la información necesaria que permita su comprensión (art. 4 LDC, 1100 CCyC y 42 CN). Por otro lado, sostiene que el empleado de Francisco Pesado Castro S.A. -Juan Lujan- en la etapa precontractual le explicó al Sr. Mauroni de un modo confuso y engañoso consignando en “el papel” acompañado a fs. 10 -reconocido por el propio empleado-, una progresión del valor de las cuotas que las mismas serían respetadas. A ello hay que adicionar que se consignó por escrito que eran “FIJAS”. Si observamos tal oferta publicitaria cabe preguntarse ¿cuál sería la razón de ser de consignar el valor de las 84 cuotas si estas aumentarían? Siendo

absolutamente benévolos no podemos dejar de reconocer que la misma es "al menos" confusa.

En consecuencia, mal puede protegerse al que engaña respaldado por un grupo de empresas que brindan confianza so pretexto que el Sr. Mauroni debía autoinformarse con sus familiares, amigos y conocidos haciendo una especie de censo respecto de sus opiniones y experiencias con planes de ahorro. Si así fuere la obligación de informar que pesa sobre los proveedores caería en letra muerta. Es por ello que entiende que no puede afirmarse que el Sr. Mauroni haya sido debidamente informado que las cuotas aumentarían y bajo que modalidad.

Y, como si ello fuera poco, la situación de desinformación relatada es atravesada por el actor también en la actualidad, una situación angustiosa, irritante y deprimente que continúa dándose en el presente, ya que a pesar de los pagos parciales efectuados (acreditados dentro del proceso) y los pedidos para que le envíen la cuota mensual e informen la deuda, la administradora demandada no le ha brindado la información adecuada, ni la posibilidad del pago quedando a su arbitrio, el inicio de la ejecución prendaria del bien, donde los perjuicios podrán ser aún mayores. En virtud de lo expuesto, no caben dudas que las demandadas no trataron en forma digna al actor como lo exige el ordenamiento legal (art. 8 Bis LDC y 1097 CCyC) y constitucional (art. 42 CN). En consecuencia, en modo alguno puede sostener la Jueza *A-quo* que todo lo que ha tenido que vivir el actor por el plan de ahorro, no es susceptible de ocasionar daños en su esfera íntima y en sus afecciones legítimas. Su angustia, preocupaciones y sufrimientos excedieron los límites de lo normal, han afectado gravemente su modo de estar en la vida y más allá de la prueba aportada por la actora en este sentido, surge *in re ipsa* de los hechos de la causa, consecuentemente, el daño moral debe ser indemnizado.



Poder Judicial

En el que califica como agravio de segundo orden, se queja de la condena en costas en un 10% a su parte. Dice que, sin perjuicio que el rubro daño no patrimonial resulta procedente por los argumentos esgrimidos en el agravio precedente, si así no fuere, el actor no puede ser condenado en costas por cuanto el beneficio de justicia gratuita incluye las costas del proceso y la condena en costas vulnera la reparación integral del actor. Cita jurisprudencia en su favor y solicita se impongan las costas en su totalidad a la parte demandada.

3. Sobre la procedencia de los recursos.

3.1. El relato de los antecedentes de la causa ha sido adecuadamente desarrollado por la sentenciante de primera instancia, por lo cual a dicha relación de hechos, que no ha sido objeto de reproche alguno, corresponde remitir en esta instancia.

3.2. Llega a esta instancia consentido que la actora celebró un contrato de suscripción a un plan de ahorro el 14 de agosto de 2016 con la codemandada Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, solicitud de adhesión N°00439864, grupo 3809, con intervención de la concesionaria oficial Francisco Pesado Castro S.A., en 84 cuotas mensuales, para la adquisición de un rodado VW Take up 3 puertas, el que luego cambió por el modelo VW Take up 5 puertas y que le fue entregado en el mes de abril del año 2017 (v. documental agregada por la Inspección General de Justicia a fojas 940/983).

Tampoco es materia de debate que Volkswagen Argentina S.A. es la terminal que fabrica el bien tipo.

Asimismo, está fuera de discusión, por ausencia de agravio concreto, el encuadramiento jurídico del caso efectuado por la jueza de grado en el ámbito de la Ley de Defensa del Consumidor.

3.3. Sentado ello, cabe aclarar que por razones de método en la exposición del acuerdo, habrá de principiarse con el estudio del recurso de apelación interpuesto por las

codemandadas Volkswagen Argentina SA y Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados que discrepan sobre el reproche formulado por la jueza *A-quo* en razón del endilgado incumplimiento a las obligaciones y deberes que surgen de la relación contractual mantenida con el actor.

En primer lugar, critican que la magistrada considerara que el "valor móvil" debió calcularse tomando como referencia el valor de compra del concesionario a la terminal automotriz, lo cual a criterio de las apelantes colisiona con la normativa vigente (artículo 32 de la Resolución 8/15 de la Inspección General de Justicia). Postulan que, contrariamente a lo dispuesto en el fallo, las cuotas del plan de ahorro del demandante fueron calculadas según el precio de lista sugerido al público por la fabricante (valor móvil) y que justamente la diferencia entre dicho precio y el de venta al concesionario configura la ganancia de este último. Además, manifiestan que en el caso de autos no existieron bonificaciones otorgadas por la terminal al concesionario a ser trasladadas a las respectivas cuotas del plan de ahorro.

Puestos a analizar tal cuestionamiento, se observa que la sentenciante anterior partió de examinar el contrato de ahorro previo que vincula a las partes en litigio.

En primer lugar, extrajo de las Condiciones Generales de Contratación que el "valor móvil" del bien es el "Precio de venta al público sugerido por el fabricante de los bienes. Sobre dicho precio el fabricante deberá reconocer aquellas bonificaciones que realice a los concesionarios de su red de comercialización", mientras que la alícuota "Es el importe resultante de dividir el valor móvil por la cantidad de meses del plan que corresponda, y constituye la cuota pura de ahorro o de amortización" (v. f. 1913). De tal forma, el reajuste de las cuotas de integración ("valor móvil") está en directa relación con el incremento del precio de lista de venta al público del bien cuya adquisición se pretende, sugerido por la terminal "el importe de estas cuotas se



Poder Judicial

determinará en función del valor móvil vigente a la fecha del efectivo pago" (v. "integración mínima") y "En todos los casos los pagos realizados por los adherentes y adjudicatarios deberán ser efectuados en función del valor móvil que corresponda conforme lo establecido en el artículo 4" (art. 3). Dicha cláusula establece "La alícuota será determinada en razón del valor móvil vigente a la fecha de emisión y será válido hasta la fecha de vencimiento..." (art. 4).

Dijo también que el mecanismo tiene su fundamento en que los grupos se forman de modo tal que la suma de las cuotas de cada período de pago alcance para la adjudicación de por los menos un bien a uno de los miembros del grupo en dicho período.

Agregó que el artículo 4 expresa, en el pto. II, que en caso de cambio de modelo -según artículo 12- y previa comunicación del procedimiento adoptado a la Inspección General de Justicia, las alícuotas se calcularán de la siguiente manera: 1) los adjudicatarios del modelo reemplazado abonarán su cuota en función del último valor móvil del bien sustituido. Con posterioridad, el valor móvil del bien sustituido se ajustará en idéntico porcentaje en que varíe el valor móvil del nuevo modelo. 2) los adherentes no adjudicatarios o adjudicatarios del nuevo modelo, abonarán la alícuota resultante del valor móvil del nuevo modelo, la cual será ajustada de acuerdo con estas Condiciones Generales. Dicha alícuota -aplicable hasta tanto ocurra un nuevo cambio de modelo- se formará con la alícuota del valor móvil del modelo original más la alícuota obtenida del incremento del valor móvil del aumento del nuevo modelo. Esta última se obtendrá dividiendo el valor de dicho incremento por el número de cuotas pendientes del plan, incluidas las del cambio de modelo. 3) Las alícuotas resultantes del párrafo anterior serán también ajustables en el porcentaje en que varíe el valor móvil del nuevo modelo. 4) Para posteriores cambios

de modelo se aplicará el mismo procedimiento. Seguidamente, en el pto. III se establece que en caso de impedimento para actualizar el valor móvil -caso supresión de modelo- la cuota se ajustará en el mismo porcentaje en que varíe el valor móvil del bien de mayor similitud producido por el mismo fabricante y a falta de bien similar se aplicará el valor móvil que corresponda con lo dispuesto en el art. 12 inc. a).

Luego, la *A-quo* consideró la normativa dictada por la Inspección General de Justicia (artículo 32 de la Resolución 8/15) que establece: "La relación de provisión de bienes entre su fabricante o importador y la entidad administradora, deberá obligatoriamente, además de estar ajustado a lo establecido en el artículo 23, apartado 23.2., punto 23.2.2.1., asegurar el cumplimiento de las pautas siguientes: 32.1. El precio de los bienes que se adjudique será equivalente al precio de venta al público sugerido por el fabricante de los mismos. 32.2. Toda bonificación o descuento que efectúe el fabricante a los agentes y concesionarios de su red de comercialización, deberá trasladarse, en las mejores condiciones de su otorgamiento, al precio del bien-tipo a los fines de la determinación de la cuota pura. Las entidades administradoras deberán incluir dichas bonificaciones en la comunicación de precios que presenten en cumplimiento del apartado 16.2. del artículo 16 del Capítulo I.3".

En base al contrato y a la reglamentación transcripta, advirtió que el precio del bien es ajustable y se determina por el costo del mismo producto al tiempo del pago de cada cuota parte. Dicho ajuste lo realiza la fabricante, o representante exclusivo en el país del fabricante exportador, tomando en consideración el valor del bien al contado con las bonificaciones que la misma otorgue a sus agentes y/o concesionarios integrantes de la red de comercialización.

De lo expuesto cabe colegir que toda bonificación o descuento que efectúe el fabricante a los agentes y



Poder Judicial

concesionarios de su red de comercialización debe trasladarse, en las mejores condiciones de su otorgamiento, al precio del bien tipo a fin de determinar la cuota pura. Ello por cuanto la administradora adquiere al contado dos bienes tipo de la fabricante, para adjudicar uno por sorteo y otro por licitación por cada período y el precio debe determinarse por el costo del mismo producto al tiempo de pago de cada cuota parte.

En función de ello, se observa en igual sentido al expuesto en el pronunciamiento venido en revisión, que la prueba por excelencia para determinar si existieron descuentos y/o bonificaciones no trasladadas o aplicadas al “valor básico” del bien tipo es la prueba pericial.

Pues bien, se verifica del dictamen pericial contable ampliatorio obrante a fojas 1734/1744 que en la tabla comparativa titulada “menor valor compras - valor móvil” (agregada a foja 1740), la perito consignó el mejor valor de compra mensual (mejores condiciones de otorgamiento de bonificación o descuento) de la concesionaria a la fabricante respecto del vehículo del mismo modelo que suscribió el actor y de los modelos por los que fue sustituido en relación con los valores móviles de la unidad desde el mes de agosto de 2016 (inicio del plan) hasta el mes de junio de 2021.

Es dable advertir que en todos los meses cotejados existieron diferencias entre el valor de compra de la concesionaria a la fabricante y los valores del bien que figuran en las liquidaciones del plan de ahorro, arrojando una diferencia promedio del 9,1 % (f. 1740 vta.), porcentaje que no fue impugnado por las recurrentes, lo que hace presumir que la concesionaria ha adquirido los bienes con algún descuento o bonificación.

Cabe destacar que en el pedido de aclaraciones llevado a cabo en la audiencia de producción de prueba de fecha 19.10.2021 que se tiene a la vista (minuto 00:04:03), la perito informó que fue muy difícil obtener la información

solicitada a las codemandadas Volkswagen Argentina SA y Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, quienes no asistieron a las compulsas ni acompañaron el doble ejemplar de las liquidaciones correspondientes al plan de ahorro del actor. Sí, en cambio, aclaró que la concesionaria le proporcionó una nómina de facturas de compra emitidas por ella que se tomaron como muestra representativa, de las cuales pudo extraer el menor valor de compra mensual a la fabricante respecto del rodado del actor. Si bien el muestreo estadístico no se efectuó sobre todo el iter contractual sino hasta junio de 2021, el mismo representa, según la experta, un 45% lo cual implica un valor satisfactorio para realizar conclusiones sobre los resultados de la planilla anexa al dictamen (v. pericia a f. 1735 y vta.). Esta conclusión pericial pone en evidencia que existió una diferente evolución comparada entre el valor del bien tipo consignado en las liquidaciones del plan de ahorro y el valor abonado por la concesionaria a la fabricante, diferencia que no sólo se encuentra en períodos aislados sino que se mantuvo durante un lapso de tiempo prolongado de la relación contractual.

En base a ello, cabe tener por acreditado que los descuentos y/o bonificaciones que realizó la fabricante Volkswagen Argentina S.A. a las concesionarias y agentes de su red no fueron volcados en el valor móvil del plan de ahorro del actor, en franca violación a lo dispuesto por la normativa aplicable (art. 32.2. Resolución 8/15 IGPJ) y en perjuicio de los derechos al trato digno y equitativo del consumidor (art. 8 bis, Ley 24.240).

Así las cosas, deviene infundado el agravio de las demandadas vinculado a la valoración probatoria, por cuanto la pericia contable producida en autos se presenta seria, idónea y técnicamente fundada. La perito analizó exhaustivamente la cuestión debatida, respondió con claridad a los puntos periciales, explicitó la metodología empleada y se apoyó en la documentación obrante en el expediente y en la



Poder Judicial

facturación extraída por el perito ingeniero informático de los registros de la concesionaria. Las observaciones formuladas por las recurrentes no alcanzan a conmovier sus conclusiones ni evidencian error técnico o lógico, y tampoco se aportó prueba idónea que las desvirtúe.

Por lo demás, no es cierto lo afirmado por las quejas cuando aducen que la sentenciante se inmiscuyó en la política comercial de las empresas toda vez que surge de los propios términos de la sentencia que la *A-quo* no tuvo en consideración las operaciones de venta al público que realiza la concesionaria con sus clientes a través de ventas convencionales (v. sentencia, f. 1914 vta.).

Se evidencia entonces, claramente, la pertinencia del reproche que la sentenciante formuló a las demandadas, en los estrictos términos del contrato y de la reglamentación vigente, que se ha transcripto más arriba, por lo que mal pueden las apelantes a esta altura afirmar que se habría omitido considerar el contrato suscrito o que la sentencia ofrecería meras afirmaciones genéricas y no circunstanciadas, pretendiendo endilgar al fallo un supuesto vicio de arbitrariedad que no se verifica en la sentencia en crisis.

En definitiva, la magistrada analizó la plataforma fáctica del caso sobre la base de los elementos probatorios reunidos (especialmente, la prueba documental y pericial contable) y, a la luz de la normativa vigente y de los términos del contrato que vincula a las partes, dirimió la controversia a favor de la posición del actor, solución que se comparte y cuya razonabilidad no logran desvirtuar las recurrentes.

3.4. Cabe descartar también el segundo agravio esbozado por las apelantes (v. f. 1963 vta.) respecto del funcionamiento y características del sistema del plan de ahorro, toda vez que las conclusiones de la sentencia sobre el estado de mora del grupo nro. 3809 al que pertenece el actor, su composición actual (teniendo en cuenta la

cantidad de adherentes que continúan abonando la cuota, los renunciados, los rescindidos, los cancelados y los adjudicados en mora) y la mutación de la naturaleza del contrato de cambio a uno de financiación, no resultan decisivas o particularmente relevantes para la suerte del litigio que, en lo medular, trasunta sobre la revisión del contrato y se endereza a obtener el recálculo de la alícuota que debe abonar el ahorrista y el reintegro de lo percibido en exceso.

3.5. En tercer lugar, habrá de desestimarse el cuestionamiento esgrimido por la sociedad administradora con relación al achacado incumplimiento a las reglas del mandato.

Ello por cuanto, conforme lo expuesto al dar tratamiento al agravio de primer orden, resultó probado en autos que las accionadas incumplieron la manda contractual y legal relativa a la fijación del valor móvil del bien objeto del contrato, toda vez que las constancias documentales y la pericia contable demostraron que el valor fue fijado abusivamente y en contradicción con lo dispuesto por el artículo 32.2 de la Res. 8/15 de la Inspección General de Justicia.

Tal extremo tiene singular relevancia en el punto en examen, habida cuenta que el porcentaje de "cargas administrativas" se calcula sobre el valor móvil del bien tipo, por lo tanto, encontrándose acreditado que la sociedad administradora cobró en exceso por tal concepto, también lo hizo por su retribución, en contraposición de intereses con su mandante.

Los comprobados extremos de la presente causa la diferencian de otros traídos a conocimiento de esta Alzada donde simplemente se invocaba la violación de las reglas del mandato frente a la no adopción de medidas de excepción frente al aumento considerable de los precios de los vehículos, sin demostrar el incumplimiento efectivo de alguna específica norma contractual.



Poder Judicial

Por todo lo cual, cabe confirmar el tramo de la resolución que aplicó la sanción contenida en el artículo 1325 del Código Civil y Comercial de la Nación, que hace perder a la administradora mandataria el derecho a la retribución por sus labores y por lo tanto, ratificar la condena recaída contra la administradora en cuanto se le ordenó la restitución al mandante consumidor de las sumas percibidas por tal concepto durante la vigencia del contrato.

3.6. Seguidamente, corresponde desestimar el agravio de cuarto orden esgrimido por las demandadas, por cuanto la sentencia recurrida ha efectuado una adecuada valoración de la prueba y un correcto encuadre jurídico de la cuestión. La condena a restituir las sumas percibidas en exceso se sustentó normativamente en el incumplimiento de los términos del contrato y del artículo 32.2 de la Resolución 8/15 IGPJ y se ajustó a los resultados de la prueba pericial contable que extrajo un diferencial del 9,1% de exceso en la cuota pura liquidada al actor consumidor. En consecuencia, el recurso no conmueve los fundamentos del fallo apelado, que debe ser confirmado en este aspecto.

3.7. Ingresando en el examen del agravio del actor vinculado con el rechazo del daño no patrimonial, se adelanta que el mismo habrá de prosperar.

La actora recurrente cuestiona que se hubiera descartado la violación al deber de información por parte de las demandadas.

Es sabido que el art. 4 de la ley 24.240 -t.o. Ley 26.361- dispone que "El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión".

La razón de ser de la norma -que encuentra base en el art. 42 de la Constitución Nacional en cuanto consagra el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz- se halla en la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos de los cuales legítimamente carece, al efecto de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto de un determinado bien o servicio. El porqué de la necesidad de una información al consumidor o al usuario radica precisamente en la desigualdad evidente que tiene respecto del proveedor de los conocimientos sobre los productos y servicios (cfr. López Cabana, Roberto, "Deber de información al usuario", Actualidad en Derecho Público (AeDP), nro. 12, pág. 89).

La finalidad perseguida por el art. 4 de la ley 24.240 consiste en buscar la voluntad real, consciente e informada del usuario respecto de las ventajas y desventajas de los servicios que contrata y encuentra su razón de ser en la necesidad de suministrar a aquél conocimientos de los cuales legítimamente carece, con la finalidad de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto del bien o servicio que pretende contratar. El deber de información establecido en el art. 4 de la ley 24.240 en favor de los consumidores configura un instrumento de tutela del consentimiento, pues otorga a aquéllos la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de celebración del contrato (CNFed. CA dm., Sala II, 4.11.97, "Diners Club Argentina SA, c/ Secretaría de Comercio e Inversiones", R.C. y S., 1999-491; ED 177-176).

Afirma Lorenzetti que el deber de información es de carácter obligacional, de causa diversa que incumbe al poseedor de información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación, o atinente a actividades susceptibles de causar daños a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dichos datos, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficiente como para evitar los daños o



Poder Judicial

inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si dicha información no se suministra" (autor citado, "Consumidores. Segunda Edición Actualizada", Rubinzal-Culzoni Editores, Santa Fe, 2009, p. 206)

Al respecto, se observa que contrariamente a lo decidido en el fallo venido en revisión, en el caso ha quedado acreditado que la sociedad administradora, la terminal fabricante (en su carácter de garante del contrato de auto ahorro) y la concesionaria (por haber intervenido directamente en la venta del plan de ahorro) incumplieron el deber legal de información previsto en el artículo 4 de la Ley 24.240.

Ello por cuanto, si bien la variación en el importe de las cuotas del plan de ahorro durante el curso de la relación surge del propio contrato de adhesión conforme al mecanismo empleado en el mismo (en este sentido, ver de esta Sala, Acuerdo Nro. 211 del 07.08.2025, "Micheletti"), en las particulares circunstancias del caso se observa que las codemandadas no comunicaron al actor en forma clara, cierta y oportuna las proyecciones del incremento.

Sobre el punto, es menester recordar que el incumplimiento del deber de información reviste especial gravedad en el marco de una relación de consumo, donde rige un principio de información activa, veraz y suficiente, el cual se erige como presupuesto indispensable para que el consumidor pueda tomar decisiones libres y conscientes respecto del contrato. Y en este aspecto la concesionaria asume un calificado rol frente al consumidor del plan de ahorro en tanto es quien celebra los contratos de ahorro para fines determinados y acerca a los consumidores a las sociedades administradoras y fabricantes automotrices.

Surge de la audiencia videograbada que el testigo Juan Alberto Lujan, empleado de la firma Francisco Pesado Castro SA, reconoció el formulario preimpreso que lleva el sello de la concesionaria mencionada, entregado al actor el día 14 de agosto de 2016 y que consiste en una propuesta

comercial formulada por ésta respecto del automóvil Take Up (v. videograbación de audiencia testimonial, minuto 32:50).

En su declaración, el testigo relató que cuando llega un cliente a la concesionaria, se le explica cuál es el valor del vehículo por el que está interesado, el valor de las cuotas detalladas según las revistas otorgadas por Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, y luego los descuentos y promociones, que *“en el momento de la suscripción del actor, eran doce cuotas fijas”*. A lo cual, aclaró *“siempre y cuando el auto no aumente”* y siguió diciendo: *“siempre los clientes consultan si las cuotas aumentan, a lo que respondemos: sí, aumentan. Nunca son fijas. Jamás decimos que las cuotas son fijas, pero no se le dice en qué porcentaje aumentan”* (minuto 35:41). Seguidamente, se le pidió que lea lo que él había consignado en la propuesta comercial que lleva el sello de la concesionaria y consta agregada en copia a fojas 6 de autos, y dijo que se consignó que el VW UP 3 puertas tenía un valor de \$195.667 y sería pagadero en 84 cuotas: la 1° cuota de \$1777, de las cuotas 2° a la 13°: \$2000 (FIJAS), de la 14° a la 24°: \$2106 y de la cuota 25° a la 84°: \$2760. Luego de detallar las cuotas, agregó que las mismas se ajustan al valor del auto, pero que esa parte no fue escrita, sino que se le informó verbalmente (minuto 36:38). Preguntado si él había escrito que las cuotas eran ajustables, contestó negativamente (minuto 36:44).

En este contexto, se estima que el empleado de la concesionaria codemandada efectivamente le explicó a la actora que las primeras cuotas eran fijas tal como aquella sostuvo, sin generar el debido marco de certidumbre que el deber de información persigue materializar en orden a proteger a la parte más débil dentro de la contratación.

Luego, si bien las declaraciones testimoniales de Vallenari y Salomon no resultan del todo eficaces para demostrar la magnitud de los padecimientos personales del actor, lo cierto es que los artículos 1.738 y 1.741 del



Poder Judicial

Código Civil y Comercial facultan al juez a conceder la reparación por este rubro de acuerdo a la índole del hecho generador de la responsabilidad y las circunstancias del caso.

Desde esta perspectiva, a partir de las constancias de autos es posible tener a los hechos de la causa como “indicadores” a partir de los cuales se entiende viable -a través de una operación lógica-crítica, basada en normas generales de la experiencia (Devis Echandía, Hernando, Teoría General de la Prueba, Zavalía, Bs. As., 1988, T 2, pág. 601)- tener por acreditada la existencia de padecimientos morales en el actor, así como también que éstos han excedido las meras inquietudes o molestias propias del ámbito de los negocios.

Y aun cuando este rubro debe ser apreciado por el juzgador con criterio riguroso, lo cierto es que, en casos como el que aquí nos ocupa, “esa condena resulta procedente -como principio- en hipótesis de incumplimiento contractual (arg. art. 522 Cód. Civil), aun si fuere culposos, habida cuenta del carácter sustancialmente resarcitorio que en el criterio de la sala reviste este capítulo de la indemnización del daño (cfr. causa 4412 del 1/4/77 y muchas posteriores)” (Cam. Nac. Ap. Civ. y Com., Sala II, “Pantalone, Claudio Ariel c. Telefónica de Argentina S. A.”, 16.03.2004, RCyS 2004, 1265, La Ley online AR/JUR/184/2004)” (de esta Sala Primera, Acuerdo Nro. 285/2017 “Biasseti”; Acuerdo 24/2019 “Fernández”, entre otros).

Al efecto, no puede perderse de vista que en el marco del Derecho de Consumo el incumplimiento es susceptible de generar daño moral al lesionar los sentimientos y afectos del consumidor o usuario que ha efectuado una inversión para alcanzar la tasa de satisfacción por el acceso a bienes y servicios y ha puesto su confianza en las empresas proveedoras. De este modo, luce razonable la orientación de aceptar la existencia de los daños en base a presunciones

hominis (Gherzi, Carlos Alberto, Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral, LLC 2013 (marzo), 133, La Ley Online AR/DOC/1005/2013), siempre, claro está, en tanto las circunstancias de la causa lo justifiquen, como se entiende ocurre en el caso.

En efecto, las circunstancias vividas por el actor – quien se vio sorprendido por incrementos desproporcionados e injustificados en el valor de las cuotas, generando incertidumbre sobre su capacidad de pago y el cumplimiento del contrato– implicaron una lesión a su paz y equilibrio emocional, derivada de la conducta antijurídica de la demandada. Por lo cual, se estima que la situación de angustia que vivió el accionante reviste entidad suficiente para fundar la condena.

Por todo lo expuesto, corresponde revocar este tramo del fallo de primera instancia y, en consecuencia, reconocer la procedencia de la indemnización por daño moral, en tanto la falta de información adecuada y oportuna produjo en el consumidor un padecimiento espiritual apreciable objetivamente, cuya reparación se impone conforme lo prescripto por el art. 1741 del Código Civil y Comercial de la Nación y los arts. 4, 8 bis y concordantes de la Ley 24.240.

Pues bien, para la determinación del monto indemnizatorio por daño moral, cabe ponderar la índole del incumplimiento, la magnitud de la afectación producida y el contexto particular de la relación de consumo. El incremento de cuotas, implementado sin la debida información previa, generó en el actor un estado prolongado de incertidumbre y angustia, comprometiendo su capacidad de previsión y obligándolo a destinar esfuerzos adicionales para indagar y reclamar explicaciones a la demandada.

Tales circunstancias exceden las meras molestias derivadas de un incumplimiento contractual, configurando un menoscabo a su esfera espiritual que merece reparación. A



Poder Judicial

efectos de cuantificarla, se tienen en cuenta criterios de razonabilidad, equidad y el tiempo durante el cual se prolongó la situación.

En función de ello, y conforme lo establece el artículo 245 del CPCC, se fija el importe en la suma de un millón de pesos (\$1.000.000.-), que se considera suficiente para resarcir adecuadamente el perjuicio extrapatrimonial sufrido, sin que implique un enriquecimiento indebido para el reclamante. Habiéndose establecido el importe del rubro del daño extrapatrimonial a la fecha de esta sentencia, éste devengará, desde la mora (ocurrida a la fecha de promoción de la demanda, el 26.12.2019) y hasta este acuerdo, un interés del 8% anual. A partir del dictado del presente, y hasta el efectivo pago, corresponderá adicionar intereses conforme la tasa activa sumada del Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días.

3.8. Pasando al examen del agravio de la concesionaria codemandada que cuestiona el rechazo de la excepción de falta de legitimación pasiva, se adelanta que el mismo habrá de prosperar parcialmente.

En efecto, la concesionaria reviste la calidad de legitimada pasiva en lo atinente al incumplimiento del deber de información, toda vez que los daños generados en tal aspecto la tienen como agente directo de su producción puesto que lo que se le achaca es el modo en que se cumple la obligación de informar en el inicio de la contratación.

Sin embargo, no ocurre lo mismo respecto de la pretensión de readecuación de las cuotas del plan de ahorro, de reintegro de las sumas de dinero percibidas en exceso y de restitución de honorarios por la administración del plan, ya que ello corresponde exclusivamente a su co-contratante incumplidor, Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados y su garante, Volkswagen Argentina SA, no resultando alcanzada la concesionaria codemandada en

tanto no existe fundamento legal ni contractual para extender la responsabilidad a aquella por tales conceptos.

Así las cosas, cabe admitir el agravio expresado por la concesionaria en este punto y, en consecuencia, propongo revocar parcialmente la sentencia anterior, condenando en su lugar únicamente a Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados y Volkswagen Argentina SA a readecuar las cuotas del plan de ahorro, a reintegrar las sumas de dinero percibidas en exceso, a la restitución de honorarios por la administración del plan y a resarcir el daño moral, quedando alcanzada la concesionaria Francisco Pesado Castro SA únicamente respecto de esta última condena.

3.9. Cabe en este punto tratar los agravios referidos al acogimiento de la pena punitiva, que la sentenciante cuantificó en la suma de \$ 1.000.000.- y que resulta cuestionada por las demandadas, quienes propician su revocación.

Sobre la cuestión, la doctrina ha definido al daño punitivo como aquellas "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" (cfr. PIZARRO, Ramón D., Derecho de Daños, 2° parte, La Rocca, Bs. As., 1993, p. 291 y ss.). Para su formación resulta necesario el elemento subjetivo, desde que lo que se sanciona no es el daño sino la inconducta calificada por su particular gravedad. Por ello, tales sanciones sólo procederán en supuestos calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (PIZARRO, Ramón D. y STIGLITZ, Rubén



Poder Judicial

S., Reformas a la ley del consumidor, La Ley 16.03.2009, I-La Ley 2009-B, 949).

En otras palabras y como ha sido sostenido -con otra integración- por esta Sala, los daños punitivos son excepcionales, pues proceden únicamente frente a un grave reproche en el accionar del responsable de la causación del daño, esto es, ante un hecho doloso o gravemente culpable (cfr. LÓPEZ HERRERA, Edgardo, Los daños punitivos, Abeledo Perrot, 2008, p. 366; PICASSO, Sebastián, en 'Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada', dir. Sebastián Picasso y Roberto A. Vázquez Ferreyra, La Ley, 2009, T. I, p. 625; ARIZA, Ariel, 'Contrato y responsabilidad por daños en el Derecho del Consumo', en 'La Reforma del Régimen de Defensa del Consumidor por Ley 26.361', coord. Ariel Ariza, Abeledo Perrot, 2008, págs. 134/135; en la misma obra: ELÍAS, Ana I., 'Daño punitivo: Derecho y Economía en la Defensa del Consumidor', p. 153; HERNÁNDEZ, Carlos A. y SOZZO, Gonzalo, La construcción judicial de los daños punitivos. Antecedentes y funciones de la figura en Argentina, en Revista de Derecho de Daños 2011-2: Daño punitivo, Rubinzal Culzoni, 2011, págs. 378/379). Es decir, el daño punitivo importa una condena "extra" que se impone ante una conducta que se aparta gravemente de aquellos niveles de precaución deseables socialmente (cfr. CNCiv, Sala F, 18.11.2009, L.L. 2010-A-203; CNCom, Sala A, 09.11.2010, "Emagny S.A. c. GOT S.R.L.", L.L. Online) (Acuerdo Nro. 79/2012, "Jacinto"). Estos criterios, por lo demás, se comparten y mantienen con la actual integración del Tribunal, que ha hecho hincapié en el carácter excepcional del rubro en cuestión y en la ya referida necesidad de que se verifiquen algunas de las circunstancias apuntadas y no un mero incumplimiento contractual (Acuerdo Nro. 70/2019, "Fucci"; Acuerdo Nro. 278/2018, "Gómez"; Acuerdo Nro. 260/2018, "Silva"; Acuerdo Nro. 138/2018, "García"; Acuerdo Nro. 258/2017, "Biasseti"; entre otros).

Conforme los hechos que resultaron fijados en la causa, tenemos que las demandadas Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados y Volkswagen Argentina SA incumplieron con las obligaciones asumidas contractualmente y con las disposiciones regulatorias específicas que rigen la materia.

Como se ha expuesto anteriormente, la Resolución IGJ 8/15 establece pautas claras en materia de fijación de precios en los planes de ahorro que fueron desconocidas por las accionadas al aplicar aumentos sin sustento objetivo y sin brindar al suscriptor datos ciertos, claros y oportunos acerca de la composición e incremento de las cuotas.

Es decir que se ha comprobado en autos que durante años las empresas proveedoras procedieron a percibir en exceso las cuotas fijadas fuera de los parámetros legales, lo que consolidó un enriquecimiento indebido en desmedro del suscriptor.

Cabe hacer notar aquí que la conducta desplegada por las demandadas -consistente en la fijación del valor móvil de manera abusiva- no puede constituir, por sí misma, un hecho aislado, sino que, por su propia naturaleza, se trató de una práctica reiterada y extendida, al menos, a todo el resto de los suscriptores del plan de ahorro en cuestión, configurando así un patrón de conducta que afectó a una pluralidad de consumidores y redundó en un beneficio económico para las demandadas, lo que justifica la aplicación de la multa impuesta en la sentencia de grado en tanto procura disuadir la reiteración de tales modos de actuación.

Como es sabido, la procedencia de la sanción civil prevista en el art. 52 bis de la ley 24.240 encuentra fundamento en la necesidad de desalentar prácticas abusivas que trascienden el caso individual. Tal como sostiene Stiglitz, "la multa civil no sólo cumple una función resarcitoria en favor del consumidor, sino que tiene una finalidad preventiva y disuasiva frente a conductas



Poder Judicial

reprochables de los proveedores” (Stiglitz, Gabriel A., en Stiglitz - Pizarro, Derecho de Daños, La Ley 2018).

En base a ello, estimo que la gravedad de los hechos reseñados evidencia que no nos encontramos ante un mero incumplimiento contractual, sino ante una práctica ilegítima que se reeditó a lo largo de un tiempo considerable y de la cual se obtuvieron ventajas patrimoniales injustificadas.

A ello se puede agregar que, a lo largo del proceso, las demandadas Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados y Volkswagen Argentina SA evidenciaron una conducta procesal renuente y carente de colaboración, especialmente al no suministrar la documentación necesaria para la adecuada producción de la pericia contable, circunstancia que agrava el reproche.

Por lo demás, la suma otorgada en concepto de multa resulta irrisoria, lo que conduce a descartar el agravio en trato.

En tales condiciones, aún partiendo de la ya descripta posición restrictiva en cuanto a la procedencia de los daños punitivos que se reclaman, lo hasta aquí expuesto resulta suficiente para concluir que en el caso se encuentran configurados los presupuestos doctrinaria y jurisprudencialmente exigidos para la procedencia del rubro, justificándose así la condena dispuesta por la sentenciante anterior en los términos del artículo 52 bis L.D.C.

Lo expuesto torna inoficioso el tratamiento del agravio de la concesionaria coaccionada relativo a la extensión de la condena sobre los intereses por el rubro daño punitivo, en tanto la misma no resulta alcanzada.

3.10. Seguidamente, corresponde confirmar la resolución apelada en cuanto ordenó, como mandato preventivo, que las demandadas ajusten su conducta al cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales que rigen el sistema, particularmente en lo referido al

cálculo del valor móvil del bien tipo para todos los planes en vigencia. Ello se sustenta en lo dispuesto por los artículos 42 de la Constitución Nacional y 4, 37 y 53 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, que imponen a los proveedores el deber de brindar información veraz, adecuada y transparente, así como de abstenerse de prácticas abusivas que alteren el equilibrio contractual en perjuicio de los adherentes.

En efecto, la fijación del valor móvil constituye un elemento esencial de la relación contractual y su determinación conforme a las normas aplicables resulta indispensable para garantizar la equidad y previsibilidad del sistema de ahorro. La medida preventiva adoptada por la magistrada de grado no sólo procura restablecer la juridicidad vulnerada, sino que también tiende a evitar la reiteración de conductas disvaliosas que impactan directamente en la esfera patrimonial de los consumidores. En tales condiciones, la decisión recurrida aparece ajustada a derecho, razonable y proporcionada, por lo que corresponde su íntegra confirmación en esta instancia.

3.11. En lo atinente a las costas de la primera instancia, que fue motivo de reproche tanto del actor como de las demandadas, estimo que en la relación procesal entablada entre el actor y las codemandadas Volkswagen de Ahorro SA y Volkswagen Argentina SA, corresponde modificarlas e imponerlas en su totalidad a éstas puesto que -en atención al modo en que en definitiva se resuelve el pleito- la parte actora resultó totalmente vencedora (art. 251 CPCC).

Ahora bien, en la relación procesal entablada entre el actor y la concesionaria Francisco Pesado Castro SA, la modificación parcial de la sentencia de origen respecto de la condena a la concesionaria impone la modificación de la condena en costas toda vez que se verifican vencimientos recíprocos que permiten encuadrar el caso en las previsiones del artículo 252 del Cód. Procesal. Nótese que el actor



Poder Judicial

resultó ganancioso en el tema principal del juicio de responsabilidad, circunstancia que se estima tiene particular relevancia en la distribución de los gastos causídicos (v. de esta Sala, Acuerdo N° 3/2015, "Vázquez c. Rosario Bus S.A.", entre muchos otros), así como también en lo que respecta a la reclamación resarcitoria del daño moral. En cambio, resultó vencido en cuanto a la pretensión de reintegro de la suma percibida en exceso y a la restitución de honorarios por la administración del plan, así como también del daño punitivo. Por lo tanto, ponderando prudencialmente el éxito obtenido, con criterio jurídico y no meramente matemático (ALVARADO VELLOSO, Adolfo, "Estudio Jurisprudencial del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe", Rubinzal Culzoni, 1986, T.II, p. 942; PAGNACCO, Eduardo, en "Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Santa Fe. Análisis doctrinario y jurisprudencial", Peyrano, Jorge W. (Dir.), Vázquez Ferreyra, Roberto (Coord.), T.1, Juris, 1997, p. 781/782), se estima que corresponde imponer las costas de la primera instancia en un 70% a cargo de Pesado Castro y un 30% a cargo del actor (art. 252 CPCC).

Por las mismas razones y de igual modo se distribuirán las costas de Alzada.

La ejecución de las costas de ambas instancias respecto del actor consumidor estará supeditada a la eventual promoción del incidente de acreditación de solvencia, en los términos decididos por esta Sala en diversos precedentes, a los cuales cabe remitirnos en honor a la brevedad (art. 53, ley 24.240; Acuerdo Nro. 164/2023, "Perassi", criterio reiterado en: Acuerdo Nro. 221/2023, "Conde"; Auto Nro. 259/2023, "Storti"; Acuerdo Nro. 326/2023, "Ruiz"; Acuerdo Nro. 402/2023, "D'Alessandro"; Acuerdo Nro. 414/2023, "Guzman"; entre otros).

Así voto.

Sobre esta segunda cuestión, el señor vocal doctor Ariza dijo: Que coincide con lo propuesto por el señor

vocal preopinante, y vota en igual forma.

Sobre la misma cuestión, el señor vocal doctor Cifré dijo: Que coincide con lo argumentado por el señor vocal doctor Kvasina y vota de la misma manera.

A la tercera cuestión, el señor vocal doctor Kvasina dijo: Atento el resultado obtenido al tratar las cuestiones anteriores, corresponde: 1) Desestimar los recursos de nulidad. 2) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por Volkswagen Argentina SA y Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados. 3) Admitir parcialmente el recurso de apelación de Francisco Pesado Castro SA y, en consecuencia, revocar la sentencia anterior a su respecto, quedando alcanzada únicamente por el resarcimiento del daño moral. 4) Admitir el recurso del actor y en consecuencia, revocar la sentencia recurrida en cuanto rechazó el daño moral. Y en su lugar, conceder el mismo por la suma de \$ 1.000.000.-, con más intereses desde la mora (26.12.2019) y hasta este acuerdo, a una tasa del 8% anual. A partir del dictado del presente, y hasta el efectivo pago, corresponderá adicionar intereses conforme la tasa activa sumada del Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días. 5) Revocar la sentencia anterior en cuanto a la imposición de las costas de la primera instancia y, en su lugar, en la relación procesal entablada entre el actor y las codemandadas Volkswagen SA de Ahorro y Volkswagen Argentina SA, en su totalidad a las codemandadas vencidas (art. 251, CPCC). Y respecto a la relación procesal habida entre el actor con la codemandada Francisco Pesado Castro SA, corresponde distribuir las en un 70% a cargo de Pesado Castro y un 30% a cargo del actor (art. 252 CPCC), quedando éstas supeditadas al eventual planteamiento del incidente de solvencia del consumidor. 6) Regular los honorarios profesionales por la intervención en segunda instancia en el 50% de los que en definitiva resulten regulados en primera instancia (art. 19, ley 6.767).



Poder Judicial

Así me expido.

Sobre esta misma cuestión, el señor vocal doctor Ariza dijo: Que coincide con la resolución propuesta por el señor vocal preopinante, y vota en igual forma.

Concedida la palabra al señor vocal doctor Cifré, a esta cuestión dijo: Que coincide con la resolución propuesta por el señor vocal preopinante, y vota en igual forma.

En mérito a los fundamentos del acuerdo que antecede, la Sala Primera de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de Rosario, RESUELVE: 1) Desestimar los recursos de nulidad. 2) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por Volkswagen Argentina SA y Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados. 3) Admitir parcialmente el recurso de apelación de Francisco Pesado Castro SA y, en consecuencia, revocar la sentencia anterior a su respecto, quedando alcanzada únicamente por el resarcimiento del daño moral. 4) Admitir el recurso del actor y en consecuencia, revocar la sentencia recurrida en cuanto rechazó el daño moral. Y en su lugar, conceder el mismo por la suma de \$ 1.000.000.-, con más intereses desde la mora (26.12.2019) y hasta este acuerdo, a una tasa del 8% anual. A partir del dictado del presente, y hasta el efectivo pago, corresponderá adicionar intereses conforme la tasa activa sumada del Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días. 5) Revocar la sentencia anterior en cuanto a la imposición de las costas de la primera instancia y, en su lugar, en la relación procesal entablada entre el actor y las codemandadas Volkswagen SA de Ahorro y Volkswagen Argentina SA, en su totalidad a las codemandadas vencidas (art. 251, CPCC). Y respecto a la relación procesal habida entre el actor con la codemandada Francisco Pesado Castro SA, corresponde distribuir las en un 70% a cargo de Pesado Castro y un 30% a cargo del actor (art. 252 CPCC), quedando éstas supeditadas al eventual planteamiento del incidente de solvencia del consumidor. 6)

Regular los honorarios profesionales por la intervención en segunda instancia en el 50% de los que en definitiva resulten regulados en primera instancia. Insértese y hágase saber (Expte. Nro. 302/2023, CUIJ Nro. 21-02926947-2).

IVÁN D. KVASINA

Juez de Cámara

ARIEL C. ARIZA

Juez de Cámara

JUAN PABLO CIFRÉ

Juez de Cámara

SILVINA A. CESCATO

Secretaria de Cámara