

Datos del Expediente

Carátula: DIAZ FABIAN ALBERTO C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTAD

Fecha inicio: 11/12/2023 **Nº de Receptoría:** MP - 23472 - 2023 **Nº de Expediente:** 127609

Estado: En Letra

Pasos procesales:

Fecha: 18/02/2026 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - (FIRMADO)

[Anterior](#) 18/02/2026 12:04:15 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiente](#)

REFERENCIAS

Domicilio Electrónico de la Causa 20114035220@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

Domicilio Electrónico de la Causa 20309462883@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

Domicilio Electrónico de la Causa relatoriocivil.mp@mpba.gov.ar

Funcionario Firmante 18/02/2026 12:04:14 - COLANGELO Maximiliano - JUEZ

Nro. Notificación Electrónica 139351381

Nro. Notificación Electrónica 139351382

Nro. Notificación Electrónica 139351384

-- NOTIFICACION ELECTRONICA

Fecha de Libramiento: 18/02/2026 12:04:16

Fecha de Notificación 20/02/2026 00:00:00

Notificado por COLANGELO MAXIMILIANO

-- REGISTRACION ELECTRONICA

Año Registro Electrónico 2026

Código de Acceso Registro Electrónico 4E705D02

Fecha y Hora Registro 18/02/2026 12:30:55

Número Registro Electrónico 6

Prefijo Registro Electrónico RS

Registración Pública SI

Registrado por VIADAS MARIANO PABLO

Registro Electrónico REGISTRO DE SENTENCIAS

Texto del Proveído

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

DIAZ FABIAN ALBERTO C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

Expte. nro. 127609

Sentencia definitiva.-

En la ciudad de Mar del Plata, a la fecha que resulta de la suscripción digital de la presente (art. 7mo. del Ac. 3975/20 de la SCBA).

AUTOS Y VISTOS: Las actuaciones caratuladas: “DIAZ FABIAN ALBERTO C/ VOLKSWAGEN S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”, Expte. 127.609,

de trámite por ante este Juzgado Civil y Comercial N° 13 Deptal., traídas a despacho para dictar sentencia definitiva, y de cuyos antecedentes,

RESULTA: I. Que, en fecha 06/12/2023, se presenta el Sr. Fabián Alberto Díaz con el patrocinio letrado del Dr. Juan Manuel Nigro Frontini, promoviendo demanda por cumplimiento de contrato y daños y perjuicios contra Volkswagen S.A de Ahorro Para Fines Determinados, por la suma de \$14.801.618,50 o lo que en más o en menos resulte de la prueba a rendirse, con más intereses y costas.

Relata que, a fines del año 2015, adquirió un plan de ahorro (Grupo 3422, Orden 161) y que cuando intentó licitar para obtener la unidad correspondiente, personal de la demandada le informó que el grupo estaba “*caído*” y que no podía hacerlo.

Alega que debió recurrir a un crédito UVA a fin de obtener otro rodado y que continuó pagando las cuotas del plan porque lo veía como un ahorro.

Sostiene que, con el transcurso del tiempo, se le hizo “*imposible*” (sic) mantener ambos pagos, por lo que en la cuota 27 dejó de abonar el plan de ahorro.

Afirma que el grupo finalizó en enero del año 2023 y que en el mes de febrero recibió una carta documento con una liquidación de los haberes disponibles.

Expone que la liquidación carecía de información y que intentó comunicarse con la demandada para objetarla, con resultado negativo.

Señala que al mes posterior recibe una nueva liquidación cuyo monto era inferior a la primera, por lo que decide remitir carta a la demandada como consecuencia de la falta de respuesta a sus reclamos, sin que la empresa la haya contestado.

Precisa que inició denuncia ante la Dirección General de Protección al Consumidor de esta ciudad y que, en la tercera citación a la audiencia fijada, la accionada realizó un ofrecimiento que fue rechazado por insuficiente y por carecer de la información que le había sido requerida previamente.

Alega que la sociedad administradora no cumplió con sus obligaciones y que se vio forzado a iniciar la presente acción, previo cumplimiento de la mediación prejudicial.

Refiere que la accionada incumplió el contrato, actuando con desidia, desinterés y mala fe.

Indica que nunca le fue entregado el contrato de adhesión y que ello constituye una violación al deber de información.

Precisa que por contrato estaba prevista la devolución de los haberes y que nunca se llevó a cabo.

Encuadra el caso en la normativa consumeril.

Sostiene que le solicitó información vía telefónica, carta documento, en la instancia administrativa ante la OMIC y en la mediación prejudicial, sin que la sociedad administradora haya brindado la información requerida.

Cita jurisprudencia en apoyo de su postura.

Peticiona se cumpla el contrato y se reintegren los haberes y una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

Cuantifica los rubros indemnizatorios reclamados, requiere la publicación de la sentencia, funda en derecho, ofrece prueba y solicita se haga lugar a la demanda, con costas a la demandada.

II. Que, en fecha 22/12/2023, toma intervención el Sr. Agente Fiscal.

III. Que, el día 27/03/2024, se presenta Dr. Alfredo Fernando Jozami en su carácter de apoderado de Volkswagen S.A de Ahorro Para Fines Determinados contestando la demanda y solicitando su rechazo.

Realiza una negativa general y particular de los hechos afirmados por el actor y desconoce la documentación adjuntada.

Describe el funcionamiento del Sistema de Ahorro Previo para Fines Determinados y los distintos planes existentes, precisando que, en el supuesto de autos, el adherente debía abonar el 100% del valor del móvil en 84 cuotas.

Explica que cada grupo está compuesto por un número de ahorristas equivalente al doble de las cuotas del plan y que, en el caso el grupo del Sr. Díaz, estaba conformado por 168 adherentes.

Indica que el valor de cada cuota resulta de dividir el valor móvil de dos automotores por la cantidad de integrantes del grupo y que, además, está conformada por otros conceptos y cargos.

Señala que, ante la finalización del plan de ahorro, el adherente tiene derecho al reintegro de los haberes netos, y que ese derecho nace una vez terminado el plan.

Afirma que el haber neto resulta de un cálculo por intermedio del cual, al total bruto de las cuotas abonadas, deben aplicarse una serie de deducciones y penalidades que surgen del contrato.

Alega que el plan del actor se encuentra rescindido por falta de pago de las cuotas previstas en el contrato y que por esa situación sólo le corresponde únicamente el reintegro de los haberes netos, que –según su postura- no significa todo lo abonado.

Detalla que los haberes netos sujetos a devolución responden a un mecanismo que surge expresamente de la solicitud de adhesión y de la resolución de la IGJ n°8/15, descontándose el derecho de admisión y los cargos administrativos.

Manifiesta que el accionante abonó 27 de las 84 cuotas que conforman el plan.

Refiere que su mandante no incumplió ninguna de sus obligaciones y que actuó conforme los términos convenidos.

Postula que no hay basamento fáctico ni jurídico para apartarse de lo convenido por las partes en el contrato.

Afirma que el plan del actor fue rescindido por falta de pago y que correspondía la aplicación de una penalidad equivalente al 4%.

Precisa que tanto los cargos y gastos administrativos como la multa por rescisión fueron descontados del monto a reintegrar al Sr. Díaz.

Expone que, al finalizar el grupo que integraba el actor, su mandante procedió a liquidar los fondos de conformidad con el procedimiento previsto en las condiciones generales.

Explica que la devolución de los haberes netos a cada adherente se realiza de acuerdo a la disponibilidad financiera del grupo al que pertenece y que, si los fondos no alcanzan a cubrir la totalidad de los haberes, el pago se hace en forma proporcional a sus respectivos créditos.

Indica que, en el supuesto de autos, los saldos pendientes de reintegro fueron puestos a disposición en forma trimestral.

Afirma que el grupo al que perteneció el actor se encontraba moroso al momento de su finalización.

Alega que la sociedad administradora entregó copia de la solicitud de adhesión que contiene las condiciones generales de contratación y que pone al servicio de los clientes un número de call center para poder comunicarse.

Agrega que el actor estuvo informado correctamente, en tanto actuó de conformidad al plan de ahorro, rescindiendo el plan y aguardando la liquidación del grupo para poder cobrar los haberes netos.

Indica que, al finalizar el plan, las liquidaciones de los haberes netos fueron informados al consumidor y puestos a disposición.

Impugna los rubros indemnizatorios, peticona se desestime la publicación de la sentencia requerida, ofrece prueba, funda en derecho y solicita que, oportunamente, se rechace la demanda con costas al actor.

IV. Que, en fecha 16/04/2024, se abren las actuaciones a prueba. El día 27/05/2024 se lleva a cabo la Audiencia Preliminar y se proveen los medios probatorios.

V. Que, el día 31/05/2024, la parte actora solicita se aplique la doctrina legal vigente de la SCBA determinada en el fallo "Barrios c. Lascano" (causa 124.096) y que se actualicen los créditos reclamados siguiendo esos lineamientos, a través de algún índice oficial.

VI. Que, en fecha 24/06/2024, la demandada afirma que el planteo es extemporáneo. Señala que, al momento de iniciar la demanda, era conocido para la parte actora el contexto inflacionario y las vicisitudes económicas de nuestro país.

Cita jurisprudencia en apoyo de su postura.

VII. Que, producida la prueba oportunamente ofrecida, se llaman los autos para dictar sentencia, providencia que –a la fecha- se encuentra firme y consentida (v. certificado término probatorio del 05/08/2025 y proveído de fecha 09/12/2025).

Y CONSIDERANDO:

I. Síntesis de la controversia.

Conforme ha quedado trabada la presente relación procesal y sin perjuicio de las negativas pormenorizadas efectuada por la demandada al contestar la demanda, no se encuentra controvertido por las partes que el Sr. Fabián Alberto Díaz suscribió un contrato de plan de ahorro con Volkswagen S.A de Ahorro Para Fines Determinado (Grupo n°3422, Orden n°161) para adquirir una unidad marca Volkswagen a través de ese sistema de ahorro. Tampoco se encuentra discutido el hecho de que el actor dejó de abonar el plan en la cuota n°27 de las 84 que lo conformaban y que el grupo ha finalizado (v. demanda presentada electrónicamente el 06/12/2023, punto II. Hechos y contestación de demanda del 27/03/2024, punto 4.5; arts. 330, 354 CPCC).

Con base en esta plataforma fáctica, la controversia se circunscribe a una obligación específica de orden contractual (restitución de los haberes como consecuencia de la finalización del grupo) y otra genérica -de origen legal- que la actora afirma incumplidas (deber de información), como así también respecto a la consiguiente responsabilidad y deber de resarcir que el Sr. Díaz pretende en base a esos alegados incumplimientos.

En efecto, el accionante afirma que el grupo finalizó en enero del año 2023 y que en el mes de febrero le remitieron una carta documento, por intermedio de la cual, la sociedad administradora le informó la liquidación de los haberes disponibles. Alega que intentó comunicarse con la demandada a fin de objetar esa liquidación con resultado infructuoso. Precisa que al mes siguiente recibe otra misiva que le comunica una nueva liquidación cuyo monto era sumamente inferior a la primera. Explica que solicitó información a la demandada respecto a la liquidación de los haberes por vía telefónica, a través de carta documento, en la instancia administrativa ante la OMIC y en la mediación prejudicial, sin resultado positivo. Señala que la información que le fue proporcionada no fue completa, suficiente, clara y veraz. Solicita la devolución de las cuotas abonadas conforme la modalidad de reintegro establecida en las Condiciones Generales del contrato de adhesión y reclama diversos rubros indemnizatorios como consecuencia del incumplimiento contractual y al deber de información (art. 330 CPCC).

A su turno, la firma Volkswagen S.A de Ahorro Para Fines Determinados expone que el adherente tiene derecho al reintegro de los haberes netos una vez terminado el plan y que el cálculo debe hacerse sobre el total bruto de las cotas puras abonadas, a las que hay que aplicar deducciones y

penalidades que se encuentran previstas en la solicitud de adhesión. Explica que el contrato fue rescindido ante la falta de pago de las cuotas del plan y que correspondía la aplicación de una penalidad equivalente al 4%. Sostiene que el grupo se encontraba moroso al momento de su finalización. Niega que haya existido un incumplimiento contractual y sostiene que los saldos pendientes de reintegro fueron puestos a disposición del adherente. Concluye que la finalización del plan y la posterior liquidación fue efectivamente informada al consumidor y que existían mecanismos para evacuar dudas o consultas (art. 354 CPCC).

Resumida la controversia, adelanto que, en primer lugar, analizaré el encuadre jurídico del caso. Luego, a la luz de los hechos reconocidos o que se acrediten según la versión brindada por cada parte, será definida la procedencia de la demanda. Finalmente, y de corresponder, trataré la extensión de la indemnización peticionada por el accionante (conf. arts. 34 inc. 4° y 163 inc. 6° del CPC).

II. Encuadre Legal. Relación de consumo.

De un análisis del vínculo jurídico que une a las partes de este proceso, no albergó dudas que me encuentro en presencia de una relación de consumo.

El plan de ahorro para fines determinados es un contrato por el cual un sujeto, denominado suscriptor, paga una cantidad de dinero en cuotas anticipadas contra la entrega de un bien (automotor), la que tendrá lugar en el futuro una vez cumplidas las condiciones de adjudicación pactadas, de sorteo o licitación. Esta modalidad contractual se encuentra contenida dentro de las previsiones del art. 1 de la ley 24.240, pues su finalidad es permitir la adquisición de cosas para uso o consumo del adquirente o de su grupo familiar o social (conf. Cám. Apel. Civ. y Com. de San Nicolás, Sala 1ra., causa nro. 11.547, S del 30/12/2014 in re “Nozzi, Carolina c/ Riviera S.A. y otros s/ Cumplimiento de contrato”).

Recuerdo que el art. 1092 del Código Civil y Comercial delimita a la relación de consumo como, el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor.

Luego, define al consumidor como *“La persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”* (art. 1092, 2 párrafo del Código Civil y Comercial).

En idéntico sentido, el artículo art. 3 de la ley 24.240 regula a la relación de consumo como el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Puede surgir de un contrato (como en el caso de autos), de actos unilaterales o de hechos jurídicos (conf. Sigal, Martín, comentario al art. 1.092 en “Código Civil y Comercial de la Nación Comentado”, dir. por Rivera, Julio C. y Medina, Graciela, Editorial La Ley, año 2015, Tomo III, p. 715).

Tal como ha sostenido nuestra jurisprudencia al analizar el alcance del término “vínculo jurídico” empleado por el art. 3 LDC, este vínculo base de una relación de consumo

puede provenir de un contrato, un acto jurídico unilateral, hecho jurídicos, prácticas comerciales precontractuales, hecho ilícitos, declaraciones unilaterales de voluntad, etc., concluyéndose que la causa de ese vínculo obligacional es intrascendente (Cám. Civ. y Com. de Azul, Expte. 64704, en autos “Martínez Esteban c/ Telecom Personal S.A y ot. S/ Daños y Perjuicios, del 30/04/2020).

A su vez, el art. 1 de la Ley 24.240 establece que, *“Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”*.

Como bien ha explicado la doctrina especializada, las notas del consumidor son las siguientes: **a)** el sujeto: persona física o jurídica; **b)** que adquiere y/o utiliza bienes o servicios; **c)** en forma gratuita u onerosa; **d)** como destinatario final; y **e)** en beneficio propio o el de su grupo familiar o social. La directriz central que califica al destinatario es la adquisición y/o utilización como “destinatario final” (Junyent Bas, Francisco Garzino, María Constanza, “La categoría jurídica de “consumidor”, en especial con relación a las personas jurídicas”, La Ley, Cita: AR/DOC/3384/2011).

De tal modo, y sin perjuicio de las distintas posturas existentes en la doctrina, advierto que el rasgo distintivo del consumidor o usuario es que sea **destinatario final** –en beneficio propio o de su grupo familiar- del bien o servicio que obtiene (art. 1092 Cód. Civ. y Com.; art. 1 Ley. 24.240).

Asimismo, la ley califica al proveedor a la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios (art. 2 ley 24.240).

Es importante aclarar que las normas del estatuto del consumidor son correctoras, complementarias o integradoras para el supuesto especial de tener que aplicarse al contrato para consumo, y no sustitutivas de la regulación general contenida en los códigos y demás legislación vigente. Concretamente, esa ley no contiene una regulación completa de los actos que puedan dar nacimiento a un contrato para consumo según sus previsiones, sino que trata de corregir y evitar los abusos a que podría dar lugar la aplicación de la legislación ordinaria general preexistente en perjuicio de quien actúa como consumidor, pues es la parte estructuralmente más débil en las relaciones de consumo (Belluscio-Zannoni, Código Civil y Leyes Complementarias, Tº 8, Defensa del Consumidor y Usuario, Ed. Astrea, Bs. As., 2001, pág. 880).

Cabe recordar que la tutela consumerista es de orden público (art. 65 LDC) y su aplicación deviene imperativa con independencia del fundamento normativo de las pretensiones incoadas y de las defensas que frente a ellas se hubieren opuesto. A todo evento, la accionada no se ha opuesto a la aplicación de la normativa consumeril.

Debe tenerse presente, además, que la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor no busca favorecer a una parte por sobre otra, sino garantizar que, frente al juez, aquellas desigualdades que el mercado asigna encuentren un debido contrapeso, asegurando que todos los litigantes puedan ser oídos en un pie de justa igualdad (art. 42 de la Constitución Nacional y art. 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).

Así, el Sr. Díaz reviste, en esta relación, el carácter de consumidor, siendo la demandada proveedora de bienes y servicios (conf. art. 2 de la citada ley).

La pretensión de la actora, en cuanto acciona alegando una serie de incumplimientos contractuales y legales en el marco de un contrato de consumo, debe ser encuadrada en las previsiones del art. 10 bis y 40 de la ley 24.240 que refieren –en lo que aquí interesa destacar– a las acciones fundadas en el incumplimiento del contrato por parte del proveedor y a los daños ocasionados producto de la prestación del servicio, con un factor de atribución de tipo objetivo, admitiendo como eximentes sólo al caso fortuito o la fuerza mayor.

En efecto, el art. 10 bis de la Ley 24.240 establece que *“El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible. **Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan**”* (el resaltado me pertenece).

Por su parte, el art. 40 de la ley de defensa al consumidor dispone que *“**si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio**, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio (...). La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. **Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena**”* (art. 40 ley 24.240, el resaltado me pertenece).

En el caso particular, advierto que Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados explicó y reconoció que es una sociedad cuyo objeto es administrar los fondos de las personas que procuran adquirir automotores marca Volkswagen a través del plan de ahorro y la adjudicación de las unidades (v. presentación electrónica del 27/03/2024, punto 4.1).

En suma, tengo para mí que la sociedad administradora del plan de ahorro (Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados), desarrolla su actividad de forma profesional (recibiendo una remuneración por la administración del sistema y por los servicios que presta) y resulta proveedora, por lo que la operatoria mediante la cual se vinculó con el actor se corresponde a una relación de consumo que debe regirse por las disposiciones de la ley 24.240 y las normas protectorias del consumidor contenidas en el Código Civil y Comercial (arts. 2, 10 bis, 40 y cctes. de la ley 24.240; art. 1092, 1093, 1094 y cctes. CC y C).

III. Análisis de procedencia de la pretensión.

Adelanto que la demanda por daños y perjuicios como consecuencia de la falta de restitución de los haberes abonados debe prosperar y, a continuación, expondré los fundamentos que sustentan mi decisión.

De acuerdo al art. 13 de las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión suscripta por el Sr. Díaz, en los casos de contratos extinguidos por rescisión, para determinar el haber del adherente se procederá de la siguiente forma: “**2) Si el reintegro se efectuara dentro de los 30 (treinta) días de finalizado el Grupo, el haber del suscriptor será el que resulte de multiplicar el número de cuotas abonadas por el valor de la última cuota abonada en el Grupo**”. Acto seguido, se detallan las deducciones que corresponden efectuarse, entre las que se destacan los cargos administrativos pendientes por cuotas impagas y una deducción equivalente al 4% del haber como consecuencia de la rescisión del plan de ahorro (art. 14 de las condiciones generales) (v. documentación acompañada a la presentación electrónica del 19/06/2024).

Al respecto, el perito contador informó que la fecha de finalización del Grupo 3442 Orden 161-01, constituido el 23/12/2015 y con una duración de 84 meses, ocurrió el día 31/12/2022 (v. dictamen pericial presentado el 22/04/2025).

El experto constató el pago de 27 cuotas por parte del actor, asentando que la última cuota abonada por el Sr. Díaz fue materializada en fecha 06/03/2018 por la suma de \$6.823,66 (v. dictamen pericial presentado el 22/04/2025, puntos de pericia de la actora n°3, 4 y 6).

Del informe pericial se desprende que la demandada no aportó documentación relativa a la última cuota abonada en el grupo, pero el perito pudo determinar el valor de la cuota pura teniendo en cuenta que la sociedad administradora informó los valores móviles del vehículo mes a mes y que, a la fecha de la última cuota 12/2022, ascendía a \$4.671.702,00. Así, dictaminó que el valor de la cuota pura ascendía a \$55.615,50 ($\$4.671.702 / 84$) (v. dictamen pericial presentado el 22/04/2025, punto de pericia de la actora n°7).

Tal conclusión no ha sido impugnada por ninguna de las partes (art. 473, 474 y cctes. CPCC).

Acto seguido, el perito contador efectuó una liquidación de los haberes netos del plan de ahorro, partiendo del importe de las cuotas abonadas \$1.501.618,50 (conforme el valor de la última cuota pura \$55.615,50 por las 27 cuotas pagas) descontando la penalidad pactada, los impuestos y diversos gastos administrativos, precisando que el cálculo arroja un importe neto a cobrar de \$1.306.291,30 y a la que adiciona intereses a tasa activa que fija el Banco Nación (convenido en las condiciones generales) desde los 30 días de finalización del plan de ahorro (01/02/2022) hasta la fecha del informe pericial, intereses que ascienden a \$3.293.463,86, concluyendo que el total de haberes netos a reintegrar es de \$4.599.755,16 (v. dictamen pericial presentado el 22/04/2025, punto de pericia de la actora n°7).

La sociedad administradora del plan planteó como defensa -argumentos que reitera en la impugnación del dictamen pericial- que el grupo se encontraba moroso con motivo que gran parte de los adherentes había rescindido o renunciado al plan antes de su finalización, por lo que –conforme su postura- la liquidación debía limitarse al 64% y no al reintegro del 100% (v.

contestación de demanda del 27/03/2024, punto 4.5 e impugnación presentada el día 12/05/2025).

Ahora bien, el perito contador fue contundente al señalar que, de la documentación aportada por la demandada, no estaba en condiciones de afirmar si el grupo se encontraba moroso (v. dictamen pericial presentado el 22/04/2025, punto de pericia de la actora n°6 y punto de pericia de la demandada n°5). Al contestar el traslado conferido respecto a la impugnación de esa parcela del dictamen, ratificó lo expuesto en el informe pericial con motivo de la falta de documentación para evacuar el punto de pericia requerido (v. presentación electrónica del 29/05/2025).

En este contexto, entiendo pertinente efectuar una aclaración en relación a esta última circunstancia señalada por el experto contable.

Conforme se desprende de las constancias de autos, el día 03/09/2024 el perito solicitó expresamente a la administradora demandada *“documentación donde surja el estado del grupo, fecha de finalización del grupo y el valor móvil vigente a dicho momento y porcentaje de puesta a disposición del grupo al momento de la finalización”*, documentos que no fueron aportados oportunamente por la demandada tal como referenció el experto contable, lo que motivó el proveído de fecha 13/09/2024 a fin de intimar a la accionada a presentar tal documentación (v. presentación electrónica del 25/09/2024).

De tal modo, advierto que si una de las partes adopta una conducta reticente frente al requerimiento del perito para evacuar los puntos de pericia propuestos, apartándose notoriamente del estándar colaboracionista, sin prestar asistencia para esclarecer la verdad de los hechos controvertidos, entiendo que tal comportamiento debe ser valorado como un elemento de convicción complementario a la prueba pericial contable y a los restantes medios probatorios (arts. 36 inc. 2°, 163 inc. 5°, segundo párrafo, 375, 384 CPCC).

La demandada no incorporó un solo elemento de prueba, **estando en mejores condiciones para hacerlo**, que permita demostrar que el grupo al que pertenecía el actor se encontraba moroso al momento de su finalización.

En su dictamen pericial y al contestar la impugnación formulada por la administradora, el perito contador precisó que la demandada no puso a disposición esa documentación y que, por tal motivo, no estaba en condiciones de contestar aquellos puntos de pericia relativos al estado del grupo (v. dictamen pericial presentado el 22/04/2025, punto de pericia de la actora n°6 y punto de pericia de la demandada n°5).

La ausencia de documentos descripta por el perito contable, debe ser evaluada a la luz del art. 53 de la ley 24.240 que establece la carga de los proveedores de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio.

Este artículo cobra especial relevancia cuando el perito individualizó la documentación necesaria para evacuar los puntos de pericia propuestos por las partes (v. presentación electrónica del

03/09/2024). Aquella regla contenida en la Ley de Defensa del Consumidor es una derivación de los principios generales básicos en materia probatoria, de colaboración y de buena fe que debe primar entre los litigantes para la dilucidación de la verdad jurídica objetiva del caso.

En un dialogo de fuentes que determina el art. 2 del Código Civil y Comercial de la Nación, es inevitable conjugar la norma adjetiva aplicable (art. 375 del Código Procesal Civil y Comercial) con el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor que ha receptado el instituto de las cargas probatorias dinámicas al prescribir que *"Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio"* (Cám. 2da. Civ. y Com. de La Plata, Sala II, Expte. 132889, en autos "Fernandez Nicolas C/ Orbis Compañía Argentina De Seguros S.A S/Daños Y Perj.", del 02/02/2023).

En base hasta lo aquí expuesto, advierto que la liquidación de los haberes netos disponibles efectuada por la demandada, que fue puesta a disposición del actor a través de las cartas documentos (reconocidas en el marco de la Audiencia Preliminar) remitidas en fecha 01/02/2023 (\$602.184,77) y el día 01/03/2023 (\$86.493,22), esto es, un total de \$688.677,99, no se condice con el cálculo realizado por el perito contador designado en autos, cuya liquidación arroja la suma de \$1.306.291,30 en concepto de importe neto a cobrar previa deducciones de los montos en concepto de penalidad, cargas e impuestos, no existiendo elementos que me permitan apartar de la conclusión del experto (v. dictamen pericial presentado el 22/04/2025, punto de pericia de la actora n°7; art. 474 CPCC).

La plataforma fáctica descripta es demostrativa del incumplimiento contractual de la demandada, toda vez que se encuentra acreditado que el plan de ahorro había finalizado y que los haberes netos que fueron puestos a disposición del consumidor resultan inferiores a las sumas que le correspondían al actor conforme las condiciones generales del contrato de adhesión (arts. 375, 384 CPCC).

A ello se suma la actitud asumida por la accionada con posterioridad a informar los haberes disponibles.

El día 21/03/2023 el actor remitió carta documento a la sociedad administradora a fin de impugnar la liquidación practicada y solicitar se realice una nueva, consignando adecuadamente el importe neto a cobrar y solicitando determinada información complementaria, sin que mereciera respuesta por parte de la demandada (v. carta documento n° 204289570 remitida el 20/03/2023 y adjuntada en formato pdf a la presentación electrónica del 06/12/2023).

Además, el día 23/03/2021 el actor inició actuaciones administrativas ante la Dirección General de Defensa del Consumidor del Partido de General Pueyrredon, en la que se asentó la incomparecencia de Volkswagen S.A de Ahorro Para Fines Determinados a dos audiencias de conciliación (09/05/2023 y 01/06/2023). Fue recién en la tercera audiencia fijada el día 29/06/2023 –tres meses después de iniciadas las actuaciones- que la demandada se presentó y formuló un ofrecimiento que fue rechazado por el actor por resultar insuficiente (v. actuaciones administrativas n°73650/2023 agregadas en fecha 04/02/2025).

De tal modo, considero que la demandada incumplió el deber de suministrar información en forma cierta, clara y detallada respecto a las características del servicio, en particular, del contenido específico del importe neto a cobrar, lo que constituye una conducta antijurídica de una empresa profesional (art. 4 de la ley 24.240, art. 1100 CC y C).

El artículo 4 de la ley 24.240 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"*.

En la misma línea, el Código Civil y Comercial dispone que el proveedor está obligado a suministrar información al, consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y **toda otra circunstancia relevante para el contrato**. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión (art. 1100 CC y C, el resaltado me pertenece).

Cabe recordar que la Constitución Nacional (art. 42) como así también la Provincial (art. 38) han receptado expresamente que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho - en el marco de la relación de consumo- a la protección de sus intereses económicos, a una información adecuada y veraz y a condiciones de trato equitativo y digno (conf. Cám. Apel. Civ. y Com. de Morón, Sala 2da., causa nro. 49.272, RSI 434/3, S del 17/07/2003).

La información es un deber fundamental que le es debido al cliente en toda la relación de consumo; tanto la doctrina como la jurisprudencia son uniformes acerca de este punto; su violación genera responsabilidad. La información es fundamental en todas las etapas de la negociación, **desde los preliminares hasta la extinción del contrato**, la información es un bien que tiene un valor jurídico y consecuentemente protección jurídica. Es necesario que el proveedor cuente con personal capacitado (...), brindando de modo claro y concreto en todo momento, en forma cierta y objetiva, información adecuada, veraz, detallada, eficaz, suficiente y en forma gratuita, a fin de colaborar en el proceso de decisión que realiza el consumidor para discernir la mejor manera de defender sus intereses económicos (Picasso-Vazquez Ferreyra, "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada", Ed. L.L., Tomo I, pág. 129/130, el resaltado me pertenece).

Tal como tiene dicho nuestra Cámara Departamental, la información constituye, en sí misma, un resultado que deberá ser acreditado por quien deba cumplir con tal obligación; en caso contrario, existirá una presunción de incumplimiento que acarreará la correspondiente responsabilidad en forma autónoma e independiente de los daños económicos que pudieran producirse o aun cuando no existiese otro daño (Cám. Civ. y Com. de Mar del Plata, Sala II, Expte. 171693, en autos "Figuroa Valeria Susana c/ AMX Argentina S.A s/ Daños y Perjuicios, del 0306/2021).

De una atenta lectura de la totalidad de los elementos de prueba, no advierto que la sociedad administradora haya brindado una respuesta que contenga información clara y precisa respecto a: i) la impugnación formulada por el consumidor en relación a la liquidación practicada por la

accionada y comunicada por carta documento; **ii)** información relativa a qué unidad pertenecía el valor móvil consignado en la liquidación.

La circunstancia de que la demandada haya alegado en su contestación de demanda que existía un número de call center gratuito para el servicio de atención al cliente, no es óbice para que conteste los requerimientos expresos formulados por el actor.

Es que la demandada omitió contestar la carta documento enviada por el actor y se presentó en la tercera audiencia de conciliación fijada ante la Dirección de Defensa del Consumidor, brindando una respuesta evasiva e informando que el haber neto iba a ser actualizado una vez gestionada la transferencia bancaria, sin ninguna referencia a la impugnación formulada por el actor.

Las conductas antes descriptas me permiten concluir que además de la deficiente respuesta brindada por la proveedora, tampoco se ha dispensado un trato digno al consumidor (arg. doct. art. 8 bis ley 24.240).

En esa línea, se ha dicho que un ejemplo de incumplimiento del trato digno debido al consumidor lo constituyen la demora excesiva, el mal trato y la falta de colaboración de los dependientes de una empresa para con el consumidor ante consultas o reclamos (Arias Cáu, Esteban J. – Barocelli, Sergio S., “Productos defectuosos, pérdida de tiempo y derechos del consumidor”, D.J. 17/04/2013, p. 12).

En síntesis, se encuentra acreditado que el Sr. Fabián Alberto Díaz suscribió un plan de ahorro con Volkswagen S.A de Ahorro Para Fines determinados, y que transcurridos los 30 días desde su finalización (31/12/2022), la demandada no reintegró el total de haberes netos que le correspondían conforme lo previsto en el contrato de adhesión, incumpliendo los deberes de información y de trato digno, frente a los requerimientos expresos formulados por el accionante a la proveedora, por lo que corresponde condenar a la demandada a responder por las consecuencias dañosas de su incumplimiento (art. 13, 14 de las Condiciones Generales; art. 4, 8 bis y cctes. ley 24.240, art. 1100 CCyC; arts. 375 y 384 del CPCC).

IV. Los rubros reclamados.

Determinado el incumplimiento obligacional de la demandada, corresponde analizar –individualmente- la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados por la parte actora (conf. art. 163 inc. 6° del CPCC).

Dejo sentado desde ahora que los montos que aquí se reconozcan, en tanto importen conceder una suma mayor a la peticionada no quebranta el principio de congruencia, desde que el actor expresamente peticionó una suma o *“lo que en más o en menos resulta de la prueba a rendirse y/o de la consideración de V.S”* y atendiendo el carácter de deuda de valor de la indemnización para reparar el daño (v. presentación electrónica de fecha 06/12/2023, punto I. Objeto; arts. 163 inc. 5 y 6, 165 y 330 C.P.C.C; art. 772 C.C. y C.).

Esta modalidad de cuantificación, en principio, no genera problemas de congruencia en la medida en que no se busca dar más de lo pedido sino encontrar el valor actual del crédito originalmente reclamado y sometido a controversia (Cám. Civ. y Com. de Mar del Plata, Sala II, Exp. n° 165.539, “Agüero Marta Beatriz c. Transportes 25 de Mayo SRL y ot. s. Daños y perjuicios”, sent. del 4.9.2018, R 199-S F°762/9).

1. Daño emergente. Cumplimiento de contrato: recupero de haberes.

El actor afirma que abonó 27 cuotas de su plan y solicita se efectúe su reintegro conforme lo previsto en el contrato de adhesión. Manifiesta desconocer el valor de la última cuota abonada en el grupo y realiza una cuantificación en base al valor del vehículo informada por la demandada en la carta documento enviada.

Señala que, a los fines de estimar el rubro indemnizatorio, deberá tenerse en consideración la información que surja de la prueba pericial contable.

Tal como se indicó en el Considerando III de esta sentencia, se encuentra acreditado que el actor suscribió un plan de ahorro y que, conforme la liquidación practicada por el perito contador efectuada desde los 30 días de finalización del plan de ahorro (01/02/2022) hasta la fecha del informe pericial, el total de los haberes netos a reintegrar asciende a la suma de \$1.306.291,30, monto que surge de las cuotas abonadas (27) por el valor última cuota pura (\$55.615,50), previo descuento de la penalidad pactada, los impuestos y diversos gastos administrativos (v. dictamen pericial presentado el 22/04/2025, punto de pericia de la actora n°7).

Ahora bien, a ese monto corresponde adicionar los intereses a la tasa activa que fija el Banco Nación hasta el momento del efectivo cumplimiento del reintegro, conforme fuera previsto en el contrato de adhesión (art. 13 inc. A.3 de las Condiciones Generales),

De tal modo, teniendo especialmente en cuenta lo expuesto en el dictamen pericial por el perito contador y no existiendo elementos que permitan apartarme de la conclusión del experto, considero que corresponde condenar a la accionada a restituir la suma de **\$1.306.291,30 en concepto de haberes netos, a la que deberán adicionarse los intereses convenidos hasta el momento de su efectivo pago en la etapa de ejecución de sentencia** (art. 1716, 1737, 1746 y cctes. Código Civil y Comercial; arts. 165, 330, 375, 384, 474 y cc. del CPCC).

A los fines de dar cumplimiento –eventualmente– al art. 29 de la ley 13.133, se estima provisoriamente al valor del haber calculado a la fecha del dictamen pericial (22/04/2025) y que asciende a la suma de \$4.599.755,16, importe que comprende el monto neto a cobrar y los intereses a tasa activa que fija el Banco Nación (convenido en las condiciones generales) desde los 30 días de finalización del plan de ahorro (01/02/2022) hasta la fecha del informe pericial (conf. arg. doctrina SCBA C. 124.086, “Barrios”, sentencia del 18/04/2024).

2. Daño Moral.

El actor refiere que no se le devolvió el dinero que abonó por el plan de ahorro y que la demandada aprovechó para utilizarlo para seguir operando y desarrollándose en el mercado.

Destaca que debió realizar infinidad de reclamos, sin resultado positivo, lo que le generó bronca, impotencia, irritación, frustración.

Solicita la suma de \$1.300.000 en concepto de daño moral.

El parcial procede.

El art. 1738 del Código Civil y Comercial determina que la indemnización incluye especialmente las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos de la víctima, de su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas y las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida.

Está legitimado para reclamar la indemnización de las consecuencias no patrimoniales el damnificado directo y el monto se fijará ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas (art. 1741 C.C y C).

El resarcimiento del daño moral en la órbita contractual, requiere –en principio- la demostración que la actitud del accionado ha provocado en el actor una alteración de los valores de su personalidad (honor, libertad, tranquilidad de espíritu, salud, etc.), una afección espiritual y no tan sólo una incomodidad o molestia, ínsita en todos o casi todos los incumplimientos contractuales (conf. Cámara Nacional Federal Civil y Comercial, Sala 2da., pub. en La Ley, año 1998 D-433).

Por esta razón, nuestro Máximo Tribunal Provincial ha considerado que, en materia contractual el resarcimiento del daño moral debe ser interpretado con criterio restrictivo para no atender reclamos que respondan a una susceptibilidad excesiva o que carezcan de significativa trascendencia jurídica quedando a cargo de quien lo invoca la acreditación precisa del perjuicio que se alega haber sufrido. En tal sentido se requiere la clara demostración de la existencia de una lesión de sentimientos, de afecciones o de tranquilidad anímica que no pueden ni deben confundirse con las inquietudes propias y corrientes del mundo de los pleitos o de los negocios (S.C.B.A, C. 117341, en autos “Mizrahi, Samuel contra General Mills Argentina S.A. Daños y perjuicios”, del 22/04/2015).

No obstante, dicho criterio restrictivo se encuentra atemperado cuando nos encontramos frente al reclamo efectuado por un consumidor quien por su particular condición de parte débil -que no sólo se evidencia al momento de contratar sino también cuando debe efectuar un reclamo por deficiencias del producto o servicio prestado por el proveedor- se encuentra ante un panorama de mayores angustias al saberse en inferioridad de condiciones ya sea patrimoniales o informativas para lograr obtener la reparación del perjuicio sufrido (conf. Cám. Apel. Civ. y Com. Deptal., Sala 3ra., causa nro. 158.886, RSD 47/16, S del 22/03/2016).

En ese sentido, memoro que inicialmente se sostuvo que su procedencia en el ámbito contractual era más bien restrictiva, pero luego se la generalizó en los incumplimientos de los contratos de consumo y en los contratos no paritarios (Lorenzetti Ricardo Luis, “Código Civil y Comercial de la Nación Comentado”, Ed. Rubinzal-Culzoni, pág. 499).

En el *sub lite*, entiendo que la conducta de la accionada ha tenido entidad suficiente para alterar la tranquilidad y el estado de ánimo del Sr. Díaz.

La remisión de carta documento y el reclamo extrajudicial que el actor debió realizar el día 23/03/2021 ante la Dirección General de Defensa del Consumidor del Partido de General Pueyrredon, para obtener una respuesta clara y concreta vinculada a la restitución de los haberes netos y relativa a la impugnación de la liquidación practicada por la demandada, sin que la misiva haya sido contestada, sumado al hecho de tener que acudir a un asesoramiento letrado a fin de transitar la mediación obligatoria y posteriormente incoar un proceso judicial para canalizar su reclamo, son circunstancias que indudablemente han de haber repercutido negativamente en los sentimientos, afecciones y tranquilidad de espíritu de quien se ve expuesto a tal acontecer, generando intranquilidad, angustia y enojo, extremos que exceden notoriamente las inquietudes propias y corrientes del mundo de los negocios (arg. SCBA, Ac. 39.019 S. 31-5-1988, AyS 1988-II-241; Ac. 45.648 S. 15-10-1991, AyS 1991 III, 483; Ac. 57.978 S. 6-8-1996, entre otros, citados por la Cámara Departamental, Sala II, en “Bassano Mario Marcelo c/ Círculo Cerrado S.A: de Ahorro para Fines Determinados y ot. s/ Daños y Perjuicios”, Expte. 119.713 del 2/10/2018).

La demandada no solo omitió contestar la carta documento enviada por el actor, sino que no compareció a las dos primeras audiencias fijadas en las actuaciones administrativas ante la Dirección General de Defensa del Consumidor (09/05/2023 y 01/06/2023), presentándose en la tercera audiencia fijada –tres meses después de iniciadas- brindando una respuesta evasiva e informando que el haber neto iba a ser actualizado una vez gestionada la transferencia bancaria, sin ninguna referencia a la impugnación formulada por el Sr. Díaz (v. actuaciones administrativas n°73650/2023 agregadas en fecha 04/02/2025).

Así, es lógico presumir, sin necesidad de prueba al respecto, que el consumidor que contrató un plan de ahorro con una empresa administradora del sistema de ahorro de reconocida trayectoria, tenía la expectativa legítima y digna de tutela de que sea informado en forma clara y cierta de todas las circunstancias relevantes para el contrato, especialmente en relación a los haberes que le debían ser restituidos como consecuencia de la finalización del Grupo.

Esa expectativa se vio frustrada como consecuencia de la conducta asumida por la demandada, quienes se limitó a practicar una liquidación que fue impugnada por el accionante, sin brindar respuesta o explicación a los diversos reclamos formulados y a la impugnación practicada, lo que generó que el consumidor deba iniciar un reclamo judicial a fin de obtener la restitución de la totalidad de los importes correspondientes a los haberes netos.

Estas circunstancias importan una serie de molestias, sinsabores e incertidumbres que, sin dudas, han menoscabado su manera de sentirse y que deben ser indemnizadas.

Los testigos fueron contestes en reconocer la situación económica del Sr. Fabián Alberto Díaz y el impacto negativo de no contar con la restitución de los importes abonados.

Al respecto, el Sr. Juan Manuel Cerliani refirió ser amigo del actor y trabajar con el accionante desde hace más de 30 años. El testigo declaró conocer que el Sr. Díaz es un empleado que vive de su sueldo y que alquila la propiedad en la que vive. Consultado en relación a si un ingreso le

hubiese sido de ayuda en su vida personal, señaló teniendo en cuenta todos los gastos que genera un alquiler (depósito, adelanto), hubiese sido importante contar con un capital “extra” (v. Audiencia de Vista de Causa celebrada el día 08/10/2024, minuto 01:40 a 03:58).

Por su parte, el Sr. Marcelo Joaquín Galván indicó ser amigo del actor y conocer que el Sr. Díaz es empleado público, “*que vive al día*” y que “*la plata le hubiese venido bien*” (v. Audiencia de Vista de Causa celebrada el día 08/10/2024, minuto 05:20 a 07:25).

Por todo ello, atendiendo a las particularidades reseñadas, considero que se encuentra acreditado un daño extrapatrimonial cierto y resarcible que debe ser indemnizado, y estimo prudente, a fin de que el resarcimiento debido al actor sea pleno e integral (atendiendo que la demanda fue presentada hace más de dos años), receptar el rubro y estimarlo en la suma **\$4.000.000, a valores actuales** (arts. 772, 1737, 1738, 1741 y cctes. C.C. y C; arts. 3, 4 y cctes. de la ley 24.240).

3. Daño punitivo.

El accionante afirma que, una vez acreditado el incumplimiento contractual, se puede aplicar la multa prevista en el art. 52 de la ley 24.240.

Refiere que las empresas que se dedican a la venta de automóviles a través de planes de ahorro cometen “atropellos” a los consumidores, que se traducen en una ganancia en su favor, toda vez que la mayoría de las personas nunca efectúan el reclamo por diversos motivos (desconocimiento, falta de información o evitar un proceso judicial).

Precisa que la demandada no efectúa el reintegro total de los haberes a los consumidores y que ese dinero lo utiliza para continuar con su giro comercial.

Alega que la accionada dejará de llevar a cabo este tipo de maniobras si la conducta asumida le deja de ser redituable.

Afirma que, pese a estar expresamente contemplado en el contrato, la sociedad administradora no cumple con su obligación de reintegrar el dinero percibido.

Estima el rubro en la suma de \$12.000.000.

El rubro prospera.

La figura del daño punitivo fue introducida por la reforma de la Ley 26.361 que incorporó el art. 52 bis a la Ley 24.240, estableciendo que “*al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley*”.

Tal como sostiene la doctrina, "los daños punitivos (traducción literal del inglés 'punitive damages') son las 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 hechos similares en el futuro" (Gómez Leo, Osvaldo R. y Aicega, María V., "Las reformas a la Ley de Defensa del Consumidor" (JA, 2008-III-1353 SJA 20.08.2008).

En general, se ha definido a este tipo especial de multa en base a tres características: **(i)** primero, configura una suma de dinero otorgada a favor del damnificado por sobre el daño efectivamente sufrido; **(ii)** segundo, se la aplica con la finalidad de castigar al incumplidor y para disuadir al sancionado de continuar con esa conducta o conductas similares, y **(iii)** finalmente, también es aplicada con la finalidad de prevención general; es decir, para disuadir a otros proveedores que practiquen conductas análogas a la sancionada (CNCom., Sala F, R., S. A. c. Compañía Financiera Argentina S.A. del 10/05/2012; publicado en LA LEY 10/08/2012 , 3).

Entiendo que los daños punitivos resultan procedentes cuando se encuentren presentes y debidamente acreditados dos elementos: **(1)** por un lado, no un simple incumplimiento del proveedor sino un accionar en el que hubiere mediado una grosera negligencia, culpa grave o dolo; un desprecio inadmisibles para el consumidor o que hubiere estado dirigido a procurar una indebida ventaja o configure un abuso de una posición de poder que evidencie un menosprecio grave a derechos individuales o de incidencia colectiva (Confr. Nallar, Florencia, "Improcedencia de los daños punitivos en un fallo que los declara procedentes". Ed. LA LEY 19/06/2009, 7 del LA LEY 2009-D, 96; López Herrera, Edgardo, "Los daños punitivos", p. 17 y ss., Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2008; C.N.Com. Sala B, "Mourrut de Beauverger c. Forenza SA s/sumarísimo", del 21/02/2013; Cám. de Ap. de Concordia, Sala Civ. y Com. I, "Zapata, Juan Pablo c. Telecom Argentina S.A. s/ sumarísimos (civil)", del 06/12/2012, publicado en LLLitoral 2013 (marzo) , 205, con cit. Sebastián Picasso - Roberto A. Vázquez Ferreyra, Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada", La Ley, 2009, Tº I, pág. 621/622 y 624/626; Félix A. Trigo Represas - Marcelo J. Lopez Mesa, Tratado de la Responsabilidad Civil., La Ley, 2005, Tº I, pág. 570; Pizarro, Ramón D. - Stiglitz, Rubén S., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LA LEY, 2009-B, 949); y **(2)** cuando la sanción reclamada se perciba como económicamente útil y eficiente —según las circunstancias de cada caso— para disuadir al proveedor de continuar, mantener o eventualmente repetir conductas similares a las que subyacen a la aplicación de la multa (es decir, "romper" la denominada ecuación perversa según la cual al empresario le resulta menos costoso "dañar y reparar" en el caso particular, antes que evitar y prevenir para la generalidad de los casos) (conf. Irigoyen Testa, Matías, "¿Cuándo el juez puede y cuándo debe condenar por daños punitivos?". RcyS 2009-X, 16; Cám.Ap.Civ.Com. de Rosario, Sala IV, "Vázquez Ferreyra, Roberto c. Claro AMX Argentina y otro s/daños y perjuicios", del 07/08/2012).

Sin perjuicio de lo hasta aquí expuesto respecto a la aplicabilidad del daño punitivo, resalto que nuestro Máximo Tribunal Provincial resolvió que *"La norma es clara en cuanto a que exige para su aplicación un solo requisito: que el proveedor no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor. Esta disposición, apartándose de las sugerencias efectuadas a*

nivel doctrinario, no exige un grave reproche subjetivo en la conducta del dañador ni un supuesto de particular gravedad caracterizado por el menosprecio a los derechos del damnificado o a intereses de incidencia colectiva ni a los supuestos de ilícitos lucrativos. Sólo dispone que procede cuando se incumplen obligaciones legales o contractuales” (S.C.B.A, C – 119562, en autos “Castelli María Cecilia c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A s/ Nulidad Acto Jurídico”, del 17/10/2018).

En el caso de autos, y tal como expuse en el Considerando III de esta sentencia, se encuentra acreditado que transcurridos los 30 días desde la finalización del Grupo (31/12/2022), la demandada no reintegró el total de haberes netos que le correspondían al actor conforme lo previsto en el contrato de adhesión, incumpliendo los deberes de información y de trato digno, frente a los requerimientos expresos formulados por el accionante a la proveedora (art. 13, 14 de las Condiciones Generales ; art. 4, 8 bis y cctes. ley 24.240, art. 1100 CCyC; arts. 375 y 384 del CPCC).

Así, teniendo en cuenta que la demandada no reintegró las sumas que le correspondía al actor, el consumidor debió remitir carta documento e iniciar actuaciones administrativas ante la Dirección General de Defensa del Consumidor de esta ciudad, y ante la falta de respuesta adecuada, acudir a un asesoramiento letrado a fin transitar la mediación obligatoria y posteriormente iniciar una demanda judicial para hacer valer sus derechos y obtener una respuesta por parte de la proveedora, litigio que se extendió más de dos años, **importando un comportamiento que debe ser sancionado a fin de disuadirla de reiterar su conducta incumplidora, beneficiándose económicamente, forzando al consumidor a obtener una respuesta y adecuada tutela de sus intereses por vía judicial (conf. art. 52 bis de la Ley 24.240).**

La conducta de la demandada no se condice con el estándar de profesionalidad que ostenta la sociedad administradora de planes de ahorro, en tanto frente a la impugnación formulada por el actor a la liquidación practicada por la accionada, omitió dar una respuesta que contenga información clara y precisa (art. 4 de la Ley 25.240).

En efecto, Volkswagen S.A de Ahorro Para Fines Determinados omitió contestar la carta documento enviada por el actor y se presentó en la tercera audiencia de conciliación fijada ante la Dirección de Defensa del Consumidor, sin ninguna referencia a la impugnación formulada por el actor.

La sociedad administradora sostuvo al contestar la demanda que el Grupo se encontraba moroso al momento de finalización y que el reintegro de los saldos a los adherentes iba a ser puestos a disposición en la medida que los fondos lo permitiesen. Sin embargo, no aportó ningún elemento probatorio que permita acreditar la circunstancia invocada como fundamento de la falta de reintegro total de los haberes.

La totalidad de las conductas descriptas configuran una grosera negligencia de parte de la demandada y un desprecio inadmisibles respecto a los derechos del consumidor,

comportamiento que debe ser sancionado a fin de disuadir a la accionada de esa conducta ilegal (conf. art. 52 bis de la Ley 24.240).

En relación al efecto disuasorio, he de ponderar que en muchas ocasiones la escasa significación económica del dinero reclamado (en el caso la diferencia entre la liquidación practicada y los haberes totales que debían ser reintegrados era de \$617.613,31) puede generar que los consumidores no promuevan la demanda judicial por no considerarlo justificado, beneficiando a la proveedora con su incumplimiento.

Además, entiendo preciso destacar que la accionada registra diversos procesos en su contra como consecuencia de la falta de reintegro de los haberes, a saber: **a)** Expte. 126.638 y Expte. 127480 –con sentencia firme- de trámite ante el Juzgado Civil y Comercial n°7 departamental; **b)** Expte. 126.404–con sentencia firme- de trámite ante el Juzgado Civil y Comercial n°1 departamental; **c)** Expte. 14.667 –con sentencia firme- de trámite ante el Juzgado Civil y Comercial n°8 departamental; **d)** Expte. 13.660 –con sentencia firme- de trámite ante el Juzgado Civil y Comercial n°16 departamental (v. consulta en el dominio web: <https://mev.scba.gov.ar/>, procesos ofrecidos como prueba por la parte actora).

A ello cabe agregar que la sociedad administradora del plan de ahorro ha sido condenada en diversas causas judiciales de trámite ante este Juzgado (Expte. 121.099, 121.183, 127.468, entre otras) por diferentes incumplimientos a los deberes contractuales y legales a su cargo (información, trato digno), circunstancia que he de tener en consideración para la cuantificación de la multa.

Respecto a la cuantía de la sanción, recuerdo que la disuasión implica que el deudor debe sentir el esfuerzo de tener que afrontar el pago de la multa, y ese esfuerzo lo sentirá o no de acuerdo con la solvencia (o no) de su patrimonio (Brun, Carlos A., “Si los daños punitivos solo sirven para sancionar, no sirven para nada”, L.L, Cita: TR La Ley AR/DOC/3253/2020, del 29/10/2020).

En consecuencia, teniendo en cuenta existencia de una relación de consumo existente entre las partes (v. Considerando II de esta sentencia), el incumplimiento a sus obligaciones acreditado en autos, lo que motivó el inicio de las presentes actuaciones judiciales previo reclamo extrajudicial y cumplimiento de la mediación obligatoria, dejando desamparado a la parte débil del contrato, me persuade que se encuentran reunidos los requisitos para su procedencia, por lo que corresponde hacer lugar al daño punitivo solicitado y fijarlo en el valor de **10 Canastas Básicas Total (CBT) para el Hogar 3** que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina -INDEC- **al valor de las canastas básicas (CBT) vigente al momento del efectivo pago.** No obstante, a los fines de dar cumplimiento –eventualmente- al art. 29 de la ley 13.133, se estima provisoriamente al valor del día de la fecha y que asciende a la suma \$14.307.351,2 (conf. arg. doctrina SCBA C. 124.086, “Barrios”, sentencia del 18/04/2024; arts.11, 12, 13, 40, 47 inc. “b” y 52 de la Ley 24.240; arts. 724, 957, 1092, 1093, 1737, 1740, 1749 y cctes. Código Civil y Comercial; <https://www.argentina.gob.ar/subsidios/canasta>).

V. Intereses. Actualización.

La parte actora solicita se aplique la doctrina legal vigente de la SCBA determinada en el fallo "Barrios c. Lascano" (causa 124.096) y que se actualicen los créditos reclamados siguiendo esos lineamientos, a través de algún índice oficial (v. presentación electrónica del 31/05/2024).

A su turno, la demandada afirma que el planteo es extemporáneo. Señala que, al momento de iniciar la demanda, era conocido para la parte actora el contexto inflacionario y las vicisitudes económicas de nuestro país (v. presentación electrónica del 24/06/2024).

Cita jurisprudencia en apoyo de su postura.

En el caso, destaco que el actor se ha limitado a peticionar la actualización en forma genérica y con cita del precedente Barrios, sin que haya explicado en forma precisa de qué forma la regulación contenida en el art. 7 de la ley 23.928 no resulta aplicable al supuesto de autos, y sin solicitar la inconstitucionalidad de la norma, lo que sella la suerte de la actualización solicitada.

Al respecto, he de señalar que la Cámara Departamental se ha pronunciado en contra de la declaración oficiosa de inconstitucionalidad del art. 7 de la ley 23.928, señalando que *"la parte, en ningún estadio del proceso, formuló objeción de constitucionalidad a la norma en cuestión, ni al resto de disposiciones vigentes que convalidan el principio nominalista. Por lo cual, desde el vamos, la resolución peca de arbitraria y extra petita, quedando en clara contradicción con el principio de congruencia que toda sentencia debería resguardar"* (Cám. Civ. y Com. de Mar del Plata, Sala I, Expte. 181669, en autos "Díaz Santiago Damian c/ Purasal S.R.L s/ Daños y Perjuicios", del 07/11/2024).

En consecuencia, corresponde rechazar el pedido de actualización monetaria en los términos peticionados (v. presentación electrónica del 31/05/2024).

Ya en trance de analizar los intereses aplicables, memoro que la doctrina legal vigente del Máximo Tribunal de la Provincia de Buenos Aires –hasta el fallo "Barrios, Héctor Francisco y otra contra Lascano, Sandra Beatriz y otra s/ Daños y Perjuicios", del 17/04/2024- en materia de intereses moratorios (en obligaciones a las que no les es aplicable una alícuota pactada o legal) establecía que ellos deben liquidarse –sobre el capital de condena- con arreglo a la tasa pasiva más alta que –durante los distintos períodos de devengamiento- pague el Banco de la Provincia de Buenos Aires en sus depósitos a treinta días, vigente al inicio de cada uno de los períodos comprendidos y, para aquellos días que no alcancen a cubrir el lapso, un cálculo diario con igual tasa (v. "Ponce" -C. 101.774 del 21/10/2009- y "Cabrera" -causa C. 119.176, del 15/06/2016 y de la SCBA, en los que se ratificó la doctrina legal del caso "Zgonc" -C. 43.858, sent. del 21/5/1991).

Esa era, en líneas generales (con las variables expuestas por la SCBA en los fallos "Vera" y "Nidera") la doctrina legal que he seguido en los últimos años, aclarando -durante este período- que ello obedecía estrictamente a una cuestión de economía procesal y casación de hecho, dejando a salvo mi opinión personal en contra de ese criterio (ver –entre muchos otros- "Prior Juan E. y otros C/ Oliva Alberto E y Otro S/ Indemnización de Daños y perjuicios", Expte.

9364 de trámite por ante este Juzgado y Secretaría, Sentencia Definitiva del 17 de agosto de 2010).

No obstante ello, con anterioridad, me había apartado de aquella doctrina legal –que ha perdido vigencia a partir de la ya referida causa “Barrios” – siguiendo los argumentos del fallo dictado por la Sala II de la Cámara de Apelaciones Departamental, en la causa “Mellegari, Bernardo Félix c/ Risso, Gladys Noemí y ot. s/ Daños y Perjuicios”. Expte. 167589, sentencia del 16 de abril de 2020, argumentos que me persuadieron en su oportunidad de modificar lo resuelto en materia de liquidación de intereses moratorios.

En su voto dictado en el marco del expediente citado supra, el Dr. Monterisi explicó las razones por las cuales resulta prudente –hoy- apartarse de la doctrina legal que establece tasas pasivas de interés para las condenas de este tipo de procesos. Entre sus principales fundamentos, los que transcribo a continuación -y a los cuales adhiero- el Dr. Monterisi explicó que la tasa pasiva “i) se trata de una tasa de rendimiento negativo que, aplicada en el proceso judicial, no genera interés alguno en términos reales y -consecuencia de ello- no repara el perjuicio por la mora; ii) es una tasa que solo asegura una depreciación del capital apenas más lenta que la que genera la inflación; iii) es una tasa que traslada al acreedor vencedor el costo de la mora del deudor incumplidor; iv) es una tasa que genera un enriquecimiento incausado del deudor a costa del menoscabo patrimonial del acreedor y que construye incentivos para demorar los litigios e incluso para generarlos. Además, el proceso se presenta como un mecanismo de financiación para deudores solventes que lucran con la demora del pago de lo debido” (conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Departamental in re “Mellegari, Bernardo Félix c/ Risso, Gladys Noemí y ot. s/ Daños y Perjuicios”. Expte. 167589 del 16 de abril de 2020).

Este criterio entiendo que es compatible con lo dispuesto por la CSJN en la causa “Barrientos”, sentencia del 15 de octubre del 2024.

Partiendo de esos parámetros, y siguiendo el criterio dispuesto por la Sala II de la Cámara Departamental en el fallo citado, entiendo prudente y razonable que sobre el monto en concepto de capital, se liquiden intereses hasta su efectivo pago a la “tasa activa descubierto en cuenta corriente” del Banco de la Provincia de Buenos Aires vigente al inicio de cada uno de los periodos comprendidos y por aquellos días que no alcancen a cubrir el lapso señalado, el cálculo será diario y a igual tasa (aquella publicada periódicamente por dicha entidad bancaria en el cuadro IV del documento «Tasas de consulta frecuente» correspondiente al descubierto en cuenta corriente sin acuerdo en pesos, sin capitalización).

Aquellos intereses devengados desde el momento en el que se produjeron los perjuicios considerados en la sentencia, y hasta el momento tenido en cuenta para la evaluación de la deuda, deberán liquidarse empleando el denominado interés puro -alícuota del 6% anual-, siguiendo la doctrina legal de la Corte Provincial en los casos “Vera” y “Nidera” (arts. 772 y 1748, Cód. Civ. y Com).

En consecuencia, los intereses correspondientes al **daño moral**, al haberse estimado a valores actuales, se calcularán desde la fecha de interposición de la demanda hasta la fecha de esta

sentencia, aplicando la tasa del 6% anual. Desde esta fecha, hasta su efectivo pago, se aplicará la “tasa activa descubierto en cuenta corriente” descripta en el presente Considerando, vigente al inicio de cada uno de los periodos comprendidos y por aquellos días que no alcancen a cubrir el lapso señalado, el cálculo será diario y a igual tasa (arts. 772 y 1748 del CCyC).

Respecto a los intereses aplicables a los **haberes netos** (\$1.306.291,30), teniendo en cuenta lo pactado en el art. 13 de las Condiciones Generales, se calcularán intereses desde el momento tenido en cuenta para determinar la deuda (01/02/2022: 30 días de finalización del plan de ahorro ocurrido el 31/12/2022) y hasta el momento del efectivo cumplimiento del reintegro, a la tasa activa que fija el Banco de la Nación Argentina, vigente al inicio de cada uno de los periodos comprendidos y por aquellos días que no alcancen a cubrir el lapso señalado, el cálculo será diario y a igual tasa (arts. 772 y 1748 del CCyC).

Finalmente, en relación a los intereses en concepto de “**daño punitivo**”, señalo que es una sanción civil independiente del resto de las indemnizaciones que se fijen, que detenta un carácter meramente sancionatorio y encuentra su causa en la sentencia que lo fija. La multa se debe desde que resulta exigible, no antes, y ello ocurre cuando deviene ejecutable su título-causa: la sentencia ejecutoriada (conf. Cám. 2da. Civ. y Com. de La Plata, C. 135693, del 04/06/2024).

En consecuencia, los intereses por el rubro daño punitivo se devengarán a partir de que la sentencia adquiera firmeza y vencido el plazo fijado para su cumplimiento, aplicando la tasa del 6% anual, toda vez que su cuantificación será conforme el valor de esa cantidad (10 Canastas Básicas Total (CBT) para el Hogar 3) al momento de su efectivo pago (Conf. CSJN “Barrientos”; arts. 772 y 1748 del CCyC).

VI. Aclaración sobre recurso de apelación.

En orden al resultado de las presentes actuaciones y encontrándose las partes involucradas en una relación de consumo (v. Considerando II de esta sentencia), se hace saber a la demandada que al momento de interponer –eventualmente- recurso de apelación, deberá dar cumplimiento con la exigencia económica prevista en el art. 29 de la Ley 13.133, **depositando –a tal fin- conjuntamente con la pieza recursiva** (en la cuenta abierta de autos), una suma suficiente para cubrir íntegramente el monto en concepto de capital e intereses conforme las pautas de cuantificación determinadas en las presente sentencia (v. Considerandos IV y V), con más un 25% que se presuponen “*prima facie*” para responder por las costas del juicio, con la sola excepción de los honorarios de los profesionales que representan o patrocinan a la parte recurrente, todo ello a fin de cumplir con el recaudo de admisibilidad establecido y sin perjuicio de la liquidación final a practicarse en autos, y bajo apercibimiento de desestimar el recurso en caso de incumplimiento (v. doc. S.C.B.A, C. 122.789, en autos “Andersen, Federico Ezequiel contra Telefónica Móviles Argentina S.A. Daños y perjuicios extracontractual”, del 24/02/2021, cfr. Cámara de Apelación Civil y Comercial, Sala III en autos “Casado Sabina c/ Remicoop Cooperativa de Remise y otros s/ Daños y Perjuicios” Expte. N° 178226, Sent. del 25/10/2023).

VII. Publicación de la sentencia.

La actora solicita se disponga la publicación de la sentencia de conformidad con lo previsto en el art. 28 de la Ley 13.133 (v. presentación electrónica del 06/12/2023, punto VII; art. 330 CPCC).

El pedido no resulta atendible.

Al respecto, tiene dicha nuestra jurisprudencia que la publicación de la sentencia es una vía optativa a la que el juez puede acudir o no, teniendo en cuenta las circunstancias de hecho, siendo importante para ello la mayor o menor difusión del caso (Cám. Civ. y Com. de San Nicolás, Expte. 9671, en autos "Morelli Osvaldo César c/Banco Provincia de Buenos Aires s/Daños y perjuicios", del 17/06/2010).

En el caso, considero que la actora accionó en base a una situación individual y particular como es el reclamo de una indemnización de daños y perjuicios con motivo del incumplimiento contractual de la parte demandada que, si bien involucra intereses de raigambre constitucional susceptibles de protección judicial, no advierto que se trate de una cuestión de estado público y, en este sentido, que pueda contribuir a evitar daños a otros consumidores.

Es por todo ello que, teniendo en cuenta lo dispuesto por el art. 163 del CPCC, demás citas legales, jurisprudenciales y doctrinarias efectuadas que:

FALLO: I) Hacer lugar a la pretensión de indemnización de daños y perjuicios por incumplimiento contractual incoada por el Sr. Fabián Alberto Díaz en contra de Volkswagen S.A de Ahorro Para Fines Determinados, condenando a la accionada a abonar al actor la suma de **\$5.306.291,3** (aclarando que el monto total en concepto de reintegro de haberes será determinado en la etapa de ejecución de sentencia, conforme las pautas y los alcances establecidos en el Considerando IV.1 y V de esta sentencia) y el valor de **10 Canastas Básicas Total (CBT) para el Hogar 3** que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina -INDEC- al valor de las canastas básicas (CBT) vigente al momento del efectivo pago en concepto de daño punitivo (cuyo valor al día de la fecha asciende a la suma de **\$14.307.351,2**), todo ello con más los intereses establecidos en el Considerando V de esta sentencia, en el plazo de diez días de quedar firme la presente y bajo apercibimiento de ejecución (art. 163 inc. 7º del CPCC). **II)** Las costas se imponen a la demandada atento a su calidad de parte vencida (art. 68 del CPC); **III)** Se hace saber a la accionada que al momento de interponer –eventualmente- el recurso de apelación, deberán dar cumplimiento con la exigencia económica prevista en el art. 29 de la Ley 13.133 en los términos dispuestos en el Considerando VI de esta sentencia; **IV)** Diferir la regulación de honorarios para su oportunidad (art. 51 ley 14.967); **V) REGISTRESE. NOTIFIQUESE** por intermedio de los domicilios electrónicos constituidos (art. 135 CPCC). Dese vista al Ministerio Público Fiscal.

MAXIMILIANO COLANGELO

JUEZ CIVIL Y COMERCIAL

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



COLANGELO Maximiliano
JUEZ

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