

\_\_\_\_\_Salta, 30 de agosto de 2023.- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **Y VISTOS:** Estos autos caratulados: "**G., N. A. vs. VOLKSWAGEN S.A. de Ahorro para Fines Determinados - ACCIONES LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**" Expte. N° 714.154/20 del Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial 8va. Nominación, y de esta Sala Primera de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, Adscripción N° 2; y \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **CONSIDERANDO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *La Dra. Ivanna Chamale de Reina dijo:* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **I.-** Que, contra la sentencia dictada bajo actuación n° 7455192, que rechazó la demanda deducida por la Sra. N.A.G. y le impuso las costas a su cargo, ésta interpuso recurso de apelación (act. n° 7492928), el que fue concedido en relación y con efecto suspensivo, según surge de la actuación n° 7507541 del expediente digitalizado (S.E.D.). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ En actuación n° 7549003 se encuentra registrado el memorial de agravios formulado por la apelante, en el que solicita la revocación de la sentencia recurrida y que se haga lugar a la demanda en todas sus partes, con expresa imposición de costas a la contraria. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Dicho memorial fue precedido de una reseña de los antecedentes de la causa, para agraviarse, luego, por el razonamiento realizado por el a quo, entendiendo que el mismo resulta ostensiblemente contradictorio –según dice– porque a pesar de haber determinado la aplicación del artículo 42 de la Constitución Nacional y la Ley 24.240 a la relación entre las partes, concluyó resolviendo en un sentido contrario dicha legislación. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Critica que se haya rechazado su pretensión con fundamento en que su parte no produjo la prueba pericial contable y que se considerara que esto impidió determinar el alegado pago de las nueve (9) cuotas del plan, pues, a su criterio, no puede responsabilizársela por esa omisión cuando le correspondía a la demandada probar, por ser quien se encontraba en mejores condiciones de hacerlo y no lo hizo. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Aduce, entonces, que existe una situación de hecho dudosa que la

normativa protectoria (l. 24.240) manda a resolver a favor del consumidor, y que, sin embargo, el *a quo* omitió aplicarla, fallando en su contra pese a revestir la calidad de “débil jurídico” en la relación contractual. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Asevera que tampoco se tuvo en cuenta la violación al deber de información al consumidor que cometió la demandada -dice-, recordando la previsión dispuesta en el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Corrido el pertinente traslado (act. n° 7558361), mediante actuación n° 7603118 contesta la demandada, Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, peticionando el rechazo del recurso interpuesto, con costas a la actora. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Primeramente, considera que la presentación realizada por esta última no cumple con los requisitos establecidos en la norma de rito (art. 255 C.P.C.C.), porque no constituye una crítica concreta y razonada del fallo que pretende impugnar; razón por la que peticona que se declare la deserción del recurso de apelación interpuesto. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Niega haber incumplido el deber de información impuesto por el artículo 4° de la Ley 24.240, destacando que acompañó, inclusive, la correspondiente liquidación de cancelación del plan de ahorro, la que arrojó un saldo negativo para la ahorrista consumidora. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ En relación con el agravio referido a la valoración de la prueba ofrecida en la causa, arguye que el principio de la carga dinámica de la prueba no implica la inversión del *onus probandi*, por lo que –a su entender- la consumidora tenía el deber de probar los hechos alegados en su demanda. Para abonar tal postura trae a colación lo sostenido por doctrina y jurisprudencia, en cuanto a que el daño no se presume y que es el damnificado quien debe aportar la demostración de su importancia y magnitud, la relación con el ilícito o incumplimiento denunciado. Extremo que –dice- la actora no cumplió. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Elevados los autos a la Alzada y radicados en esta Sala Primera, mediante actuación n° 8011423, se hace conocer la integración del Tribunal. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Luego, a través de actuación n° 8259404 se ordena correr vista al Sr. Fiscal de Cámara Civil, Comercial y Laboral, quien dictamina aconsejando el

acogimiento del recurso de apelación interpuesto por la actora, por la razones que allí expone (v.act. n° 8614643), y a las que *brevitatis causae* se remite. \_\_\_\_

\_\_\_\_Bajo actuación n° 8636569 se registra el llamamiento de autos para sentencia, providencia que se encuentra notificada y consentida, según se coteja en las constancias del sistema Iurix. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_**II.-** Que, el recurso de apelación fue interpuesto tempestivamente, conforme surge de las actuaciones del expediente digitalizado (S.E.D.). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_**III.-** Que, liminarmente, y en virtud del pedido expreso de la demandada para que se declare desierto el recurso en trámite de la actora (v. act. n° 7603118), deviene oportuno recordar que esta Sala ha sostenido, en forma reiterada, la conveniencia de aplicar un criterio amplio en cuanto a la valoración de la suficiencia de los agravios, por ser el que mejor armoniza con el derecho de defensa y con el sistema de la doble instancia (cfr. CACCSalta, Sala I, Fallos; 2000: 654; 2013-SD: 7; Tomo 2014-AI: 222; AI-2016: 794; AI-2019: 783; SD-2020: 30, 50, entre muchos otros). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_Examinada la presentación de la apelante a la luz de tales directrices, se tiene que el material de agravios contiene *-prima facie-* una crítica suficiente de la sentencia en crisis, lo que permite su ingreso a esta vía revisora. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_**IV.-** Que, en consideración a la temática traída a debate, deviene oportuno recordar que el sistema de ahorro previo consiste en una operatoria de captación de ahorro con promesa de futuras prestaciones, a través de un mecanismo (sorteo o licitación) que sólo condiciona el tiempo en que se obtendrá la prestación. Dicha operatoria requiere la celebración de un contrato de suministro entre la administradora del plan y la proveedora de los bienes; contrato que resulta fundamental para el funcionamiento del sistema pues asegura el normal abastecimiento de los bienes por adjudicar a los suscriptores. El cumplimiento de tal actividad requiere la implementación de un método por el cual la administradora reúna los fondos que le permitirán adquirir esos bienes para adjudicarlos a los suscriptores en las condiciones y modalidades pactadas, sin perder de vista que en el ámbito del ahorro previo

para la adquisición de unidades automotrices cero kilómetro, los proveedores de bienes son sus fabricantes, y que esas terminales automotrices son, a su vez, las tenedoras de los paquetes accionarios mayoritarios de quienes operan como administradoras del sistema (cfr. Guastavino, Elías P.; “Contrato de Ahorro Previo”, ed. La Rocca, Buenos Aires, 1988, ps. 26 y ss.). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Es importante destacar, también, que el suscriptor de un contrato de ahorro previo celebra un acuerdo que es tanto de adhesión como de consumo, por lo que su protección se impone en razón de la desigualdad existente entre las partes, y la posición de inferioridad en la que se encuentra aquél como consumidor frente al proveedor, su contraparte en esta relación de consumo. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ En definitiva, la tutela del consumidor es una manda de orden público que torna aplicable el plexo consumeril, por lo que debe respetarse el deber de información establecido en su artículo 4º en todas las etapas de la negociación, rige el deber de buena fe en toda su extensión (art. 3 Ley 24.240), el régimen de oferta y publicidad específicos (art. 7 y 8) como así también, el trato digno que merece la persona del consumidor (art. 8 bis). Por último, debe recordarse que en caso de daño a los consumidores, se activa el régimen de responsabilidad objetiva y solidaria de toda la cadena de producción, comercialización y distribución de los bienes frente al consumidor, tal como lo prevé el artículo 40 de la LDC. (CACCSalta, Sala I, T. 2022-SD: 184) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ V.- Que, como se viene relatando, en el sub examine se dictó sentencia que rechazó la demanda incoada por la Sra. N.A.G.. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Para así decidir, el *a quo*, luego de analizar el material probatorio aportado a la causa, concluyó en que la actora no logró demostrar los daños que reclamó, por lo que su reticencia o actitud omisiva afectó, a su criterio, la consecuente presunción de certeza de su versión. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Además, sostuvo que al haber rescindido la Sra. G. el contrato en cuestión con anterioridad al inicio del presente juicio, no ha sido posible valorar si la liquidación presentada se ajustó a las cláusulas respectivas, atento al propio desconocimiento que formuló en la audiencia celebrada el

15/06/2021, como tampoco se pudo determinar la existencia o inexistencia de la deuda. Por esas razones es que desestimó el reclamo judicial. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Por último, decidió imponer las costas del proceso por su orden, en el entendimiento de que la manera en cómo se resolvió el pleito, impedía establecer vencedores y vencidos. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **VI.-** Que, por la entidad del cuestionamiento traído a debate en esta instancia *ad quem* –y tal como lo señaló esta Sala en otros precedentes-, resulta conveniente recordar que la apelación no constituye un nuevo juicio, sino un procedimiento cuyo objeto consiste en verificar, sobre la base de la resolución impugnada, el acierto o error con que ésta ha valorado los actos producidos en la instancia anterior; de ahí que no se trate de reiterarlos o renovarlos, sino de confrontar el contenido de la resolución con el material fáctico y jurídico ya incorporado, a fin de determinar si ese material ha sido o no correctamente enjuiciado (cfr. Masciotra, Mario; “Poderes-deberes del tribunal de Alzada”, La Ley, cita Online: AR/DOC/5295/2015; CACCSalta, Sala I, Tomos 2020-SD: 164; 2023-SD: 207; 267). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Además, cabe tener presente que los jueces no están obligados a hacerse cargo de todos y cada uno de los argumentos expuestos por las partes ni a analizar las pruebas producidas en su totalidad, sino que pueden centrar su análisis tan solo en aquellos elementos que consideren esenciales y decisivos para dictar el veredicto de la causa (CSJN, Fallos: 221:37; 222: 186; 247: 202; 310: 1162; entre muchos otros). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Sobre la base de dichas directrices, se tiene que mediante el recurso interpuesto se cuestiona la interpretación de los hechos y pruebas efectuado por el a quo, considerando que fue parcializada y que, por esto, su conclusión devino errónea. La apelante solicita la revocación de la sentencia de grado y que se admita íntegramente su demanda, con condena en costas a la demandada. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ La sentencia en crisis se fundamentó -en líneas generales- en la insuficiencia de los elementos reunidos en autos para comprobar los

incumplimientos obligacionales alegados por el actor y la existencia del daño cuyo resarcimiento reclamó. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **VII.-** Que, visto los agravios de la presente apelación, y confrontados con el historial y las constancias de autos, esta Vocalía entiende que, contrariamente a lo ponderado por el *a quo* en su sentencia, los elementos probatorios colectados son suficientes para fundar la convicción judicial en este caso concreto, sobre la existencia o la inexistencia de los hechos controvertidos por las partes. Por lo que se anticipa opinión favorable a la revocación de la decisión en crisis. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Así las cosas, es dable destacar que no está discutido en esta instancia que la relación entre la actora y la demandada es una típica relación de consumo, regida por la legislación especial -Ley de Defensa del Consumidor (l. 24.240 y modf.)-. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Además, ambos litigantes han sustentado sus posiciones en la contratación celebrada a partir de la Solicitud de Adhesión N° W 00116904 (octubre/2013), al plan de ahorro pagadero en 84 cuotas para la adquisición de un automotor “cero” kilometro, Marca Volkswagen, Modelo Gol Trend, conforme se coteja con el documento obrante a fs. 4/7, el que se encuentra reservado en Secretaría y se tiene a la vista en este acto. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Por otra parte, la actora manifestó haber decidido unilateralmente –por las razones que expresó en su demanda-, el cese del pago de las cuotas del mentado plan de ahorro (v. fs. 19 vta., pto. III), que realizaba a través de Tarjeta Naranja (débito automático), solicitando a esta entidad financiera la baja correspondiente (s. N° 0004891554, f. 18/08/2014; v. fs. 15). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ A su turno, la empresa demandada sostuvo que dicha contratación fue rescindida por ella, debido a la falta de pago de las cuotas mensuales que registró en su sistema. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Hasta aquí, entonces, no hay duda sobre el hecho de que el contrato había quedado rescindido, y que la regulación de lo atingente a esta vicisitud se encontraba prevista expresamente en él (v. fs. 6; art. 13 “Condiciones Grales.”). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_El punto es que en el convenio en examen se estipularon derechos y obligaciones, con referencia a situaciones sobrevinientes que trascienden el fin específico de la adquisición del automotor, lo que mantiene la vinculación jurídica de las partes hasta el tiempo de verificar su efectiva liberación. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_En ese contexto resulta crucial determinar si hubo o no hubo incumplimiento obligacional de parte de la proveedora (demandada), pues esto tiene directa incidencia en la admisibilidad o inadmisibilidad de la pretensión de la Sra. G., circunscrita –en su literalidad- al “cumplimiento forzado de la obligación contractual” (v. fs. 20 vta., pto.V). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **VII.a.-** Se impone, entonces, analizar el contrato –la Solicitud de Adhesión N° 00116904 con las Condiciones Generales de Contratación, documentación reservada en actuación n°-, a la luz de la normativa específica de la Inspección General de Justicia de la Nación (IGJ), en especial, la Resolución General N° 8/2015, invocada, inclusive, por la propia demandada en su responde de demanda (v. act. n°). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Cabe aclarar que, aun de existir un modelo contractual aprobado por el mencionado organismo (IGJ) de ello no se sigue que el instrumento suscripto por las partes se atenga estrictamente a aquél. Máxime si lo que se discute es el no haber cumplido con el deber de información a cargo de la empresa demandada. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Así las cosas, se observa que si bien la falta de pago de las cuotas por parte del Adherente otorga a la Administradora el derecho de rescindir la Solicitud de Adhesión, con aplicación, inclusive, de una penalidad (v. art. 14, inc. “d”), lo grave es que esta situación debió de ser comunicada a aquél y no se hizo. Más aún teniendo en cuenta que están previstas en la mencionada cláusula, distintas variables para el caso de incumplimiento del Adherente, dependiendo de si es o no adjudicatario, y el modo en que puede ejercer su derecho la Administradora (art. 14, incs. ‘a’, ‘b’, ‘c’ y ‘d’). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Del mentado contrato también surge que al ser extinguido por renuncia o rescisión, corresponde activar el mecanismo de liquidación, con el fin de determinar el “haber” del Adherente y, si correspondiera, el “valor de rescate”;

procedimiento que debe llevar a cabo la Administradora –según artículo 13 de las “Condiciones Generales” y las propias explicaciones dadas por ésta en su responde (v. act. n°)-, sobre la base de las variables verificadas y los tiempos allí establecidos, los que claramente aparecen infringidos por ésta. Pues no obra constancia alguna de haber sido efectuado dicho trámite y ser comunicado al Adherente. Ergo, tampoco corresponde tener por cumplida esa obligación contractual, aunque así lo declame la demandada (pto. III, *in fine*).

\_\_\_\_\_ Es decir, la empresa Volkswagen S.A. de ahorro para Fines Determinados no acreditó hechos que demuestren haber adoptado, siquiera, la debida diligencia tendiente a lograr que llegue a la esfera de conocimiento de la Adherente el estado del procedimiento en cuestión. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Y ello a pesar de haber sido intimada fehacientemente por la Sra. G. para que brinde esa información, conforme se coteja con la Carta Documento N° CD 04117867AR, cuya autenticidad quedó corroborada en autos por Correo Argentino (v.act. n°). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ En suma, la empresa accionada no produjo ninguna prueba que pudiere desvirtuar la versión de los acontecimientos dada por la actora, malgrado encontrarse en mejores condiciones de hacerlo (art. 53 LDC). Aún más, ni ofreció prueba de su parte al tiempo de ejercer su derecho de defensa (v. contestación de demanda, act. n°), con lo cual su participación en la *litis* quedó acotada –riesgosamente- a una actividad meramente “alegatoria”. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ A la sazón, encuadrándose el supuesto de autos en una relación de consumo –como ya se dijo-, no pueden dejar de aplicarse los principios básicos de la legislación consumeril -de orden público-, esto es el de interpretación a favor del consumidor, y de la cooperación que en materia probatoria le cabe a las empresas demandadas (proveedores), siendo indispensable acudir para ello al concepto de cargas dinámicas de la prueba. \_

\_\_\_\_\_ Por otra parte, si bien se coincide con el a quo en el inestimable valor que hubiese tenido -de producirse- la prueba pericial contable para el esclarecimiento de la situación conflictiva de autos, se disiente en el criterio

de atribuir la carga de esa prueba exclusivamente a la actora, para que sea quien sufra las consecuencias perjudiciales de tal omisión. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Esta Vocalía funda su postura en dos razones: la primera sustentada en la propia norma consumeril, puntualmente el artículo 53, que impone a los proveedores el deber de “aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_El proveedor de bienes o servicios, como organización empresarial, es quien está en mejores condiciones de aportar pruebas, máxime en el caso concreto, en el que la Administradora de los planes de ahorro ejerce un contralor sobre tales contrataciones y establece en forma predeterminada sus condiciones frente al consumidor, a quien no le queda otra alternativa o posibilidad que “confiar” en el oferente. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_La segunda razón se asienta en una cuestión netamente procesal, de aplicación a todos los procesos en general, y se trata de la denominada “prueba común”. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_De este modo resulta fundamental determinar si la prueba reviste carácter individual o común, para dilucidar a quien incumbiría la carga de urgir la prueba, sea una de las partes o sean ambas conjuntamente. Así, la prueba reviste carácter común cuando ofrecida la prueba, la otra parte omite manifestar su falta de interés en la pericia y la voluntad de abstenerse de participar en su producción. Por lo tanto la prueba sólo debe considerarse individual con la consiguiente posibilidad de requerir la declaración de caducidad, en la hipótesis de que la otra parte manifieste expresamente su carencia de interés en aquella y su intención de no participar en el diligenciamiento (cfr. Palacio, Lino E.; Derecho Procesal Civil, T. IV, pág. 718). El silencio acerca de tales extremos basta para convertir la prueba en común y, en ese caso, la carga de urgir su producción recae sobre ambos litigantes. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ De la lectura atenta del acta labrada en la audiencia celebrada en autos (v. act. n°), emerge claro que el interés de llevar a cabo una pericial contable es de ambas partes aunque, inicialmente, la haya ofrecida sólo la actora. Allí se asentó, en forma explícita, que “las partes” solicitaban la designación de un perito contador, quien debía de dictaminar sobre los puntos propuestos por ellas y respecto a “los Libros y demás documentación registral y/o contable de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados” (sic. pto. 5, act. n°). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Sin duda dicha prueba se tornó común para las partes, por ende, sobre éstas recaía el interés de producirla, y las consecuencias perjudiciales que provocó la incertidumbre respecto a ciertos hechos controvertidos, debe ser soportada por ambas aunque, fundamentalmente, por la demandada, pues es quien debía aportar todo el material necesario para su producción. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ A las claras está la casi nula colaboración de la demandada para el esclarecimiento de la situación conflictiva objeto del presente proceso, la que - se reitera- sólo se limitó a contradecir, sin demasiado sustento, los postulados de la parte actora. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Por tal razón, esta Vocalía considera adecuado que el “incumplidor” de ese deber de cooperación procesal cargue con las consecuencias de su “negligencia”, habilitándose la vía interpretativa de las presunciones en materia probatoria. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **VII.b.-** Por otra parte, cabe considerar que el incumplido débito contractual de la demandada se entrecruza aquí con el deber legal de información (art. 4 LDC). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Al respecto se ha señalado que “el deber de informar a cargo del proveedor no se acota a ninguna etapa específica de la relación de consumo [...] no culmina en el momento de celebrar el contrato, sino que rige durante toda la relación, e incluso con posterioridad a su extinción. Al momento de celebrarse el contrato, el proveedor también aporta al consumidor diversa información que resulta vital para la conclusión del acuerdo, relativa –por ejemplo- a las modalidades de ejecución, a las garantías y a los modos de rescisión. Todo ello, sin embargo, no da por concluida la obligación de

informar, ya que el proveedor debe mantener informado al consumidor de lo necesario para una adecuada ejecución del contrato” (cfr. Nallar, Florencia; “Régimen de Responsabilidad Civil por Daños al Consumidor”, 1ª ed. Cathedra Jurídica, C.A.B.A., 2022, págs. 154/155). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ El examen realizado sobre los antecedentes de la causa conduce a concluir que la génesis del conflicto radicó, precisamente, en ese incumplimiento del deber de información en el que incurrió la demandada. El que -como se expuso- es impuesto a todo oferente (proveedor) en todas las etapas de la negociación, y aún con posterioridad a su finalización, pues con ello se pretende equilibrar las distancias y desigualdades estructurales propias de las relaciones de consumo, y se encuentra expresamente previsto por el ordenamiento legal aplicable a la materia (art. 4º de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ La mencionada norma establece como obligación del proveedor la de suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada toda la información relacionada, en el caso, con la contratación de los planes de ahorro y, en especial, sería todo lo atinente a su rescisión y liquidación de los haberes netos, calculados sobre lo abonado. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ A la luz de tales previsiones se infiere que, en autos, hubo una infracción al mentado débito de información de parte de la Administradora del plan de ahorro (demandada), la que le impidió a la actora (Adherente) desentrañar el sentido y el alcance de los términos de las cláusulas contractuales aplicables a la situación de rescisión, generándole incertidumbre acerca de la recuperación de las cuotas abonadas. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ No debe olvidarse que el deber de información previsto en la mencionada norma a favor de los consumidores, constituye un instrumento de tutela del consentimiento y como tal debe ser empleado en la valoración de los antecedentes de la causa (CACCSalta, Sala I, T.2019-SD: 202). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **VII.c.-** Sentado el incumplimiento de la demandada que habilita el derecho de la actora al reintegro de los haberes, corresponde tratar la cuestión de la liquidación presentada por la empresa demandada en su contestación de

demanda (v. act. n° 5842644), pues a su respecto cabe realizar las siguientes consideraciones. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Primeramente dejar aclarado que, por lo antes valorado, dicha operación no fue efectuada “en tiempo y forma estipulados”, así como lo enfatizó la Administradora (v. act. n° 5842644, pto. III, “3.4.2”). Pues de haber ocurrido del modo alegado –publicidad trimestral y puesta a disposición de los Adherentes-, ésta debió de acreditarlo, mínimamente, y, una vez más, no lo hizo. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_En segundo lugar se observa que no todas las “deducciones” y porcentuales aplicados por aquélla tienen sustento en las cláusulas contractuales suscriptas, y más allá de si éstos resultaban legalmente exigibles, lo cierto es que no se acreditó –a fuerza de ser reiterativo- que hubiesen sido puestos a disposición de la denunciante al tiempo de la rescisión del contrato o, al menos, cuando se efectuó dicha operación –entendiéndose que ésta fue practicada con posterioridad a dicha vicisitud-. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Por tales razones esta Vocalía propone al Acuerdo la reformulación –de oficio- de la planilla de liquidación de los haberes netos de la Adherente, sujeto a reintegro, tomando en cuenta para su cálculo el “valor móvil” y las alícuotas expresados en la formulada por la propia Administradora del plan de ahorro; información que al referir a las condiciones económicas y jurídicas de de la contratación en sí misma, es de toda lógica deducir que son de su absoluto conocimiento y dominio. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Vale aclarar, además, que respecto a la liquidación así presentada no existe constancia de que la actora se hubiese manifestado directamente, pues de manera simplista se registró en la mentada acta de audiencia, que aquélla “rechaza la documental que informa la demandada” (sic.; v. act. n° 5843592).

\_\_\_\_\_En cuanto a la decisión de reformular oficiosamente la liquidación traída al debate, se hace constar que la misma fue practicada con la asistencia de la Asesora Contable asignada para la Cámara de Apelaciones Civil y Comercial (Acordada CJS N° 10812/10). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_Así, la planilla de liquidación queda conformada de la siguiente forma:

| <b>Concepto</b>               |     | <b>Importe</b>      |
|-------------------------------|-----|---------------------|
| Valor móvil                   |     | \$ 1.202.268,00     |
| Cuotas                        | 84  | \$ 14.312,71        |
| Cuotas pagadas                | 9   | \$ 128.814,43       |
| Diferimiento                  | 49% | \$ 65.695,36        |
| Penalidad                     | 4%  | \$ 2.627,81         |
| Derecho adm.                  |     | \$ 15.774,59        |
| IVA s/ Derecho                |     | \$ 3.312,66         |
| Cargo adm.                    |     | \$ 4.292,08         |
| IVA s/cargos                  |     | \$ 901,34           |
| Sellos                        |     | \$ 369,68           |
| <b>Subtotal al 15/06/2021</b> |     | <b>\$ 38.417,20</b> |

\_\_\_\_\_ **VII.d.-** Por todo lo ponderado, corresponde acoger los agravios formulados en este sentido por la apelante (Adherente), revocándose la sentencia de grado dictada bajo actuación n° 7475192. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Luego, y en el convencimiento de que las circunstancias acreditadas alcanzan para admitir la pretensión esbozada en la demanda, se propone al Acuerdo del Tribunal hacer lugar a la misma, ordenándose el reintegro de los haberes netos del plan de ahorro rescindido, por ser su efecto típico (art. 10 *bis*, inc. “c”, LDC), los que ascienden a la suma de treinta y ocho mil cuatrocientos diecisiete pesos con veinte centavos (\$38.417,20). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Por otra parte, atendiendo también a lo expresamente establecido en el contrato en análisis, cabe “adicionar” a esos fondos intereses no capitalizables mensualmente, calculados a la tasa activa del Banco Nación Argentina para operaciones comerciales (v. art. 16, II.2.3). Esta operatoria deberá verificarse en la instancia de grado, y sujeto a contralor del a quo. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Finalmente, resaltar que en razón de no haberse acreditado comunicación alguna de parte de la Administradora hacia la Adherente, sea en relación a la liquidación de haberes o a la existencia de fondos a su disposición, ni tampoco la fecha de finalización del plan de ahorro (art. 13, pto. I.A.1), es dable inferir de los elementos obrantes en la causa, y a los efectos del cálculo ordenado, que éste habría finalizado en noviembre de 2020; siendo incontrovertido el hecho de que la suscripción se produjo en octubre de 2013, y a un total de ochenta y cuatro cuotas (v. fs. 19/24, pto.III; y

act. n° 5019693, pto. III.3.4.2). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **VIII.-** Que, en lo concerniente al rechazo del daño punitivo, se anticipa opinión favorable a su admisión ya que se advierte, además del incumplimiento del deber de información por parte de la proveedora demandada, una conducta de particular gravedad, que constituye un recaudo indispensable de procedencia de la multa civil prevista en el artículo 52 bis de la ley consumeril (LDC). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ En ese sentido, esta Sala Primera se expidió en otros precedentes (CACCSalta, Sala I, Tomos 2019-SD:349; 2020-SD:15; 2021-SD: 294; 2023-SD: 207), sosteniendo que la mentada sanción punitiva procede en supuestos de particular gravedad calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o en casos excepcionales por un abuso de posición de poder, especialmente cuando ella evidencia un menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva; se trata de condenas extraordinarias, excepcionales, impuestas por encima del valor de los daños compensatorios reconocidos, y “no configuran una indemnización, ya que no tienen por finalidad mantener la indemnidad del patrimonio de la víctima, ni restablecer las cosas a su estado anterior” (cfr. Rusconi, Dante; “Manual de Derecho del Consumidor”, 1ª ed. AbeledoPerrot, Bs. As, 2009, pág. 427). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Ahora bien, a pesar de la aparentemente amplia redacción del mencionado artículo que puede dar lugar -en interpretación simplista-, a considerar que la aplicación de la multa civil exige un mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales por parte del proveedor, en línea con jurisprudencia y doctrina dominantes, también se entendió oportuno incluir en el análisis de cada caso en particular, la cuestión del conocido “reproche subjetivo” en la conducta del supuesto dañador. Pues tal aspecto resulta de vital importancia para decidir si dicha sanción puede o no ser aplicada (CACCSalta, Sala I, T. 2021-SD: 294). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ En una línea general, y a partir del análisis aquí desarrollado, se ha observado una conducta reprochable del proveedor frente a la parte débil de la relación consumeril, traducido en la negativa a brindar una eficaz, satisfactoria

y oportuna solución al problema, vulnerando los principios de buena fe, atención y trato digno y equitativo. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ El suministro de la debida información al consumidor en los términos exigidos por la norma consumeril, extendido a todas las etapas de la relación jurídica contractual no acarrea ningún perjuicio para el proveedor, ni siquiera conlleva un “esfuerzo especial”. De allí que deviene incomprensible la asunción de una conducta contraria a la satisfacción de tal débito. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ En el caso de autos, cabe considerar que a pesar del requerimiento extrajudicial realizado por la Adherente para poder tomar conocimiento del trámite posterior a la rescisión contractual (v. CD N° 04117867), no obtuvo respuesta alguna de parte de la Administradora del plan. Luego, iniciado el presente proceso, ésta compareció a la audiencia convocada por el *a quo* (v. act. n° 5843592) habiendo presentado conjuntamente con su contestación de demanda, una planilla de liquidación que arrojaba resultado negativo para la restitución de los fondos; operación de cálculo en la que, llamativamente, se obtenía un saldo de cero (0) pesos, y hasta en los decimales. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Como ya se observó en los acápites anteriores, las alícuotas y alguna de las deducciones efectuadas no tienen relación con las pautas establecidas en el incontrovertido contrato; razón por la cual se propuso su reformulación oficiosa (ppio. econ.proc.). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Sin embargo, no puede escapar a esta valoración la particular situación que se generó en el marco de la audiencia celebrada en autos, a partir de la intervención de la demandada, quien no obstante haber manifestado en su contestación de demanda –presentada por escrito e incorporada al sistema digital (S.E.D.)-, la rotunda negativa a satisfacer la pretensión de la actora (la restitución de los haberes netos), seguidamente -ya en forma verbal-, ofreció una serie de pruebas –a saber, informativa: dirigida a las entidades bancarias Citibank S.A. y Banco Coinag S.A., y un reconocimiento judicial para ingresar a sitio web de la empresa-, todas ellas orientadas a brindar información sobre la existencia de fondos para reintegro de haberes a favor de la Sra. N.A.G. (v. act. n° 5843592). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ En ese contexto –de provocada incertidumbre-, cabría preguntarse: si la intención de la demandada fue demostrar, a través de la liquidación que practicó, que no debía reintegrar ningún concepto a la actora adherente, pues el “haber neto” fue expresado allí en “cero peso” (\$0,00), cuál sería la utilidad de producir pruebas para constatar y/o determinar la existencia de sumas de dinero a favor de ésta y que pudiera imputarse a una “restitución de fondos”. Ese planteo de la Administradora, probablemente aumentó las expectativas de la reclamante, en tanto parecía cierto, entonces, que se hubiese generado una cuenta bancaria a su favor para la restitución de fondos y que esto no se habría efectuado. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Claramente, ese accionar cabe interpretarse como una maniobra dilatoria –un tanto artera-, que solo provocó confusión, y esto, sin mencionar que estuvo en contradicción con la posición asumida inicialmente. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Igualmente cabe traer a colación que, en esa misma audiencia, la demandada también manifestó tener interés en la producción de prueba pericial -la que había sido ofrecida ab initio solo por la actora-, asumiendo allí el compromiso de aportar la documentación pertinente para llevarla a cabo. Lo cual no tiene demasiado mérito –por cierto-, si se repara en que esta “predisposición” le es exigida, por tratarse de documentos que se encuentran dentro de su órbita de poder. Huelga reiterar aquí que estas acciones tampoco fueron cumplidas, frustrándose con ello la obtención de una prueba que resultaba de vital importancia para el proceso. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ De ello se sigue que aún cuando lo acontecido no constituye un actuar doloso de parte de la Administradora del plan, en cuanto intención deliberada de dañar, sí se aprecia en la manera en que realmente se condujo en el proceso, un grave menosprecio por los derechos de la accionante, por lo que -a criterio de esta Vocalía- es pasible de la aplicación de la mentada multa civil.

\_\_\_\_\_ Ésta, como es sabido, no tiene carácter retributivo sino punitivo, y funciona a modo de advertencia ejemplar, para evitar que el infractor cometa otros daños con su conducta antijurídica, protegiéndose, además, y por añadidura, el orden social que trasciende así el conflicto de intereses

particulares (CACCSalta, Sala I, Ts. 2011-S: 280; 2016-S: 251; 2019-SD:143; 2020-SD: 164, 233, 241; 2023-SD: 207). \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Por lo demás, siendo de exclusivo arbitrio judicial la cuantificación del daño punitivo –razón por la cual la estimación efectuada por la peticionante en su demanda, no tiene incidencia en la decisión-, se propone determinarlo en la suma de trescientos mil pesos (\$ 300.000), la que deberá ser abonada en el término de diez (10) días de notificada la presente, reservándose la aplicación de una tasa de interés activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, a partir de su incumplimiento. Lo que así se propone al acuerdo. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **IX.-** Que, las costas se imponen en ambas instancias a la empresa demandada (apelada), teniendo en consideración la especial naturaleza de la cuestión debatida (acción de consumo) y en aplicación del criterio objetivo de la derrota (arts. 67 y 273 del C.P.C.C). \_\_\_\_\_ .

\_\_\_\_\_ **X.-** Que, conforme lo dispuesto por la Acordada CJS N° 12.062, corresponde dejar establecido que los honorarios de los profesionales intervinientes en la Alzada se regularán aplicando un porcentual del cuarenta por ciento (40%) de lo que respectivamente se les regule en la primera instancia, según las prescripciones del artículo 15 de la Ley 8.035. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *El Dr. Ricardo Casali Rey dijo:* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Que, por sus fundamentos, adhiero al voto que antecede. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Por ello, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **LA SALA PRIMERA DE LA CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **FALLA:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **I.- HACIENDO LUGAR** al recurso de apelación interpuesto por la actora, a través de la actuación n° 7492928 (S.E.D.). En su mérito, **REVOCANDO** la sentencia dictada bajo actuación n° 7475192, **ACOGIENDO PARCIALMENTE LA DEMANDA** interpuesta por la Sra. N.A.G., y **CONDENANDO** a la demandada Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, a reintegrar la suma de treinta y ocho mil

**cuatrocientos diecisiete pesos con veinte centavos (\$38.417,20), con más los intereses** calculados de la forma expresada en el Considerando VII “d” de la presente.- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **II.- IMPONIENDO LAS COSTAS de ambas instancias** a cargo de la demandada (apelada), por las razones expuestas en el Considerando IX de la presente.- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **III.- CONDENANDO** a la demandada **Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados** a pagar en concepto de **daño punitivo, la suma de trescientos mil pesos (\$300.000)**, por las razones y el modo expresados en el Considerando VIII de la presente.- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **IV.- DEJÁNDOSE ESTABLECIDO** que los honorarios de los profesionales intervinientes en la Alzada, se regularán conforme lo expuesto en el Considerando X de la presente.- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **V.- MANDANDO** se registre, notifique y, oportunamente, **BAJEN** los autos al Juzgado de origen.- \_\_\_\_\_

*Fdo. Dres. Ivanna Chamale de Reina; Ricardo Casali Rey (Vocales)*

*Dra. Lucía López Mirau, Secretaria*