

Expediente: **868/24**

Carátula: **LATINA MAURO NICOLAS C/ AUTO HAUS S.A. S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 1**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **03/12/2025 - 00:00**

Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:

20355214002 - *LATINA, MAURO NICOLAS-ACTOR/A*

20132789348 - *VOLKSWAGEN S.A. DE AHORROS PARA FINES DETERMINADOS, -DEMANDADO/A*

90000000000 - *AUTO HAUS S.A., -DEMANDADO/A*

1

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1

Juzgado Civil y Comercial Común de la IX Nominación

ACTUACIONES N°: 868/24



H102315867228

JUICIO: "LATINA MAURO NICOLAS c/ AUTO HAUS S.A. s/ PROCESOS DE CONSUMO".

EXPTE. N° 868/24. FECHA DE INICIO: 07/11/2024.

SAN MIGUEL DE TUCUMÁN, 2 DE DICIEMBRE DE 2025.

AUTOS Y VISTO:

Para dictar sentencia en el presente juicio, de cuyas actuaciones

RESULTA:

1. La demanda. En fecha 07/11/2024 se presenta el letrado Martín Alberto Zeballos Cegada en el carácter de apoderado de Mauro Nicolás Latina (DNI N° 38.183.972), y promueve demanda por daños y perjuicios en contra de Auto Haus S.A. y Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados por la suma de \$ 4.527.429,47.

Relata que el 26/03/2021 el actor se suscribió al Plan Auto Ahorro Volkswagen en la concesionaria Auto Haus S.A. (contrato identificado como Solicitud N° 5664921) para la adquisición de un vehículo marca Volkswagen Gold Trend 5 puertas manual, asignándole el grupo 6205, orden 035 (plan pagadero en 84 cuotas mensuales).

Indica que el vendedor del plan de ahorro proporcionó información consistente en que una vez que fuera abonada la cuota N° 2, se podría solicitar la adjudicación del automóvil, abonando el 20% del valor total del mismo.

Expone que en fecha 27/03/2021 el actor firmó la nota predeterminada de "pedido de unidad" con membrete de la empresa Auto Haus, la nota con datos de depósito y la solicitud de aseguramiento con autorización de cobro de certificado de adjudicación y nota con pasos a seguir una vez hecho el pedido de la unidad; que el 19/07/2021 se aprobó la carpeta y -conforme surge del contrato de adhesión- la entrega debía verificarse dentro de los 75 días, plazo que venció el 02/10/2021; que el 03/10/2022 el actor realizó el pago de \$ 56.090 en concepto de gestión de facturación, gestión de crédito, deudores gestoría y derecho de adjudicación; que el 27/01/2023 se le hizo entrega de la constancia de asignación de título y constancia de inscripción de automotor 0 km; y que la efectiva entrega se realizó el 03/02/2023 (es decir que las demandadas incurrieron en una mora de entrega de 19 meses).

Indica que su poderdante contrató con la empresa Auto Haus S.A. por un Gol Trend 5 puertas Sedán y, de una manera deliberada, arbitraria y alegando supuesta falta de unidad por parte de la demandada Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, Auto Haus le asignó al actor un Polo Trend, generando una afectación a su patrimonio. Que en fecha 26/09/2022, Auto Haus envió carta documento al actor con la asignación de la unidad y que se encontraba disponible para su retiro en el plazo de 48 hs. Y que, recién en fecha 03/02/2023, el actor firmó la constancia de entrega de la unidad.

Manifiesta que el actor se comunicó en reiteradas oportunidades y vía telefónica con la concesionaria, solicitando la entrega inmediata del automóvil y que la empresa alegó falta de ingreso de unidades por la pandemia y todo tipo de otras excusas.

Refiere a que la sociedad administradora no realizó el pago de manera voluntaria por la mora en la entrega y que todos los hechos relatados resultan agraviantes a la persona y derechos de su representado.

Reclama los siguientes rubros: a) \$ 350.000 en concepto de daño material; b) \$ 266.000 en concepto de privación de uso; c) \$ 3.411.429,47 en concepto de multa por entrega tardía; d) \$ 500.000 en concepto de daño moral; e) la aplicación de una multa por daño punitivo.

Ofrece prueba documental.

2. Contestación de demanda de Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados. En fecha 20/02/2025 se presenta el letrado Manuel Enrique Andreozzi en el carácter de apoderado de Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados y contesta demanda.

Efectúa una negativa general de los hechos expuestos por la parte actora. En particular, niega que el mero pago de las cuotas fuere condición suficiente para la entrega de la unidad; que el actor hubiere reunido la totalidad de los requisitos establecidos en el contrato para adquirir la unidad; que en fecha 03/10/2022 el actor hubiere abonado la suma de \$ 56.090 en concepto de gestión de facturación, gestión de crédito, deudores gestoría y derecho de adjudicación; que en fecha 27/01/2023 se le haya hecho entrega de la constancia de asignación de título; que el actor haya solicitado un rodado marca Volkswagen Gol Trend 5 puertas tipo Sedán y que se le haya entregado un Polo Trend; que en fecha 03/02/2023 el actor haya firmado constancia de entrega de unidad; que el actor se haya comunicado en reiteradas oportunidades vía telefónica solicitando la entrega de la unidad; que se le hubiere informado que la terminal automotriz no estuviere entregando unidades; que los plazos se hubieren estirado en forma indefinida; que su mandante hubiere obrado contrariamente al principio de trato digno; que su mandante hubiere incumplido contrato alguno; que su mandante hubiere obrado contrariamente a lo dispuesto por la Ley N° 24.240; que su mandante hubiere vulnerado los derechos constitucionales al consumidor; que corresponda abonar las sumas

de dinero reclamadas por el actor.

Asimismo, desconoce la documentación acompañada por la parte actora y niega la autenticidad material y formal de: contrato de adhesión; copia de DNI; nota de entrega de vehículo y su anexo; cupones de pago emitidos por Volkswagen S.A.; comprobantes de pago electrónico en Rapipago; constancia de inscripción de automotor 0 km; constancia de asignación de título; Formulario F600 y F950; constancia de entrega de unidad; recibo N° 0055-00093112 de fecha 03/10/2022 donde se discrimina el pago de gestión de facturación, gestión de crédito, deudores de gestoría y derecho de adjudicación; carta documento N° +3681076-2 de fecha 26/09/2022; nota sobre autorización de cobro del certificado de adjudicación; nota de pasos a seguir una vez hecho el pedido de unidad; nota con requisitos en caso de solicitar garantías; solicitud de aseguramiento; nota de datos para depósito.

Refiere al funcionamiento del Sistema de Ahorro Previo Para Fines Determinados y a que la función que cumple la sociedad de ahorro es la de administrar los fondos pertenecientes al grupo de ahorro, tendientes a facilitar la adquisición de un determinado automotor; que todas las vicisitudes mencionadas han sido previstas y constan en las solicitudes que suscriben los adherentes; que la comercialización de los planes de ahorro se hace a través de sociedades que son concesionarias oficiales de Volkswagen Argentina S.A. y que sólo pueden participar de la operatoria del Sistema de Ahorro aquellas concesionarias que hayan suscripto el contrato de "Normas operativas generales" con la administradora; y que los adherentes eligen la concesionaria a los efectos de instrumentar el retiro del vehículo adquirido a través del plan de ahorro.

Indica que, conforme lo establece la Inspección General de Justicia (en adelante, IGJ) la Sociedad de Ahorro cumple la función de mandataria del grupo de ahorristas y administra los fondos pertenecientes al mismo, tendientes a facilitar la adquisición de un determinado automotor; que el cliente completa la solicitud de adhesión en el concesionario elegido, y que dicha solicitud es remitida a la administradora, y una vez aprobada por ésta, y reunido el número de adherentes requerido para integrar un grupo de ahorro, los participantes abonan mes a mes cuotas con el objeto de adquirir el rodado y se adjudican dos vehículos mensuales (uno por sorteo y el otro por licitación).

Expone que los adherentes que resultan adjudicatarios -previo cumplimiento de una serie de requisitos expresamente previstos en las Condiciones Generales- reciben un certificado de adjudicación con el que deben presentarse ante la concesionaria que voluntariamente elijan y retirar la unidad correspondiente. Así -continúa- el concesionario entrega una unidad de su stock (previamente adquirida a Volkswagen S.A.) y aplica el mencionado certificado como cancelación del precio y luego la administradora le entrega los fondos que reunió todo el grupo de ahorristas a tal fin.

Sostiene que, conforme surge de la Solicitud de Adhesión, el ahorrista debe cumplir una serie de requisitos y, una vez concretado ello, comienza a correr el plazo de 75 días para hacer entrega de una unidad adjudicada. Agrega que el plazo de 75 días rige para el caso que deba entregarse el bien tipo adjudicado (el automotor modelo base objeto del plan de ahorro en cuestión). Pero explica que cuando los adherentes pretenden el cambio de modelo a retirar, es lógico suponer que corresponde una prórroga en el plazo de entrega, la que se encuentra expresamente prevista en las Condiciones Generales (se prevé una ampliación del plazo por 60 días más), además de requerirse el pago de la diferencia por el cambio de modelo.

Manifiesta que cualquier demora que pudiera haber existido en la entrega no puede ser imputable a su mandante, ya que no es quien maneja la fabricación y/o importación de los vehículos de la marca; que la única tarea de su representada es la de solicitar la unidad a la fábrica y actuar como intermediaria para efectivizar su entrega.

Sostiene que el actor tenía la posibilidad contractual de optar por otra concesionaria donde hubiera stock de la unidad requerida, por lo que no correspondía endilgar a su representada responsabilidad alguna por falta de entrega de la unidad por el concesionario.

Admite la discontinuidad del modelo base del plan de ahorro suscripto por el actor, pero realza que de esa situación no se derivó ningún perjuicio para los ahorristas. Sostiene que el cese de la producción de la unidad se informó debidamente ante la IGJ, así como la versión que lo sustituiría (el modelo Polo) y que ello fue informado a los suscriptores mediante una nota. Destaca que el precio de venta sugerido de la versión sustituta no excede el porcentaje establecido en el Contrato de Adhesión, por lo que no se trata de un caso de nuevo modelo, sino que era un caso de una "nueva versión".

Rechaza la procedencia de los rubros reclamados por la parte actora.

Ofrece prueba documental.

3. Trámite procesal del juicio. Este juicio tramitó bajo las normas de los procesos sumarios, de conformidad con lo normado por el art. 483 del Código Procesal Civil y Comercial (conforme texto consolidado por Ley N° 9922; en adelante, CPCC).

La Primera Audiencia del juicio se celebró en fecha 27/02/2025. En ella, se tuvo por contestada la demanda por Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados en los términos de la presentación efectuada en fecha 20/02/2025; se tuvo por incontestada la demanda por la demandada Auto Haus S.A.; y se acordó pasar a un cuarto intermedio para el 21/03/2025.

En fecha 21/03/2025 se retomó la celebración de la Primera Audiencia. En ella, la parte actora y la demandada Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados arribaron a un acuerdo. En el acuerdo, se reconoció al actor la suma única y total de \$ 4.500.000 por todo concepto, incluyendo todos los reclamos que hace en contra de Volkswagen de capital, intereses y demoras más el 20% en concepto de honorarios del Dr. Zeballos Cegada con el 10% de aportes de Ley N° 6059. El acuerdo también dispuso que -cumplido el pago y homologado el acuerdo- el actor y su letrado nada más tendrían para reclamar a Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados por ninguna causa o concepto, renunciando irrevocablemente a toda demanda o reclamo con motivo o en ocasión de los hechos debatidos en este expediente ni con el plan de ahorro identificado como grupo 6205 orden 035.

El juicio continuó contra la demandada Auto Haus S.A. y se proveyeron las pruebas ofrecidas por la parte actora.

Mediante decreto de fecha 08/09/2025 se dispuso la clausura del período probatorio, se ordenó la confección de la planilla fiscal y se dio vista al Agente Fiscal.

La planilla fiscal fue confeccionada en fecha 17/09/2025 y el Agente Fiscal de la II Nominación remitió su dictamen en fecha 22/09/2025. Luego, mediante decreto de fecha 25/09/2025, se ordenó el pase del expediente a despacho para dictar sentencia. Y

CONSIDERANDO:

1. La pretensión. Con la interposición de esta acción, la parte actora persigue que se haga efectivo el pago de la multa convenida por entrega tardía del vehículo, así como el pago de una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados a raíz del incumplimiento en el plazo de entrega pactado, por la entrega de un modelo de vehículo distinto al ahorrado y por el incumplimiento del deber de trato

digno.

La particularidad de este juicio radica en que en fecha 21/03/2025 se arribó a un acuerdo entre el actor y la demandada Volkswagen S.A. de Ahorro Para Fines Determinados, dando por terminado el presente proceso respecto de ella y saldando los reclamos que pudieran corresponder contra Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados en virtud del plan de ahorro contratado por el actor. Entonces, teniendo en cuenta los términos de este acuerdo, corresponde circunscribir el análisis de este caso a determinar si los incumplimientos referidos por el actor son imputables de manera autónoma a la concesionaria Auto Haus S.A..

Por su parte, la demandada Auto Haus S.A. no se presentó en este juicio. Esa situación torna aplicable lo dispuesto por el art. 470 del CPCC, según el cuál -en caso de que el demandado no concurriera a la Primera Audiencia- se hará lugar a lo solicitado si la petición es arreglada a derecho.

En este sentido, nuestros tribunales han dicho que la falta de contestación de demanda no conlleva a que el demandado reconozca los hechos invocados por el actor de pleno derecho, sino -más bien- es una posibilidad a valorar, siempre que del análisis integral de la causa se pueda inferir la veracidad de los hechos expuestos. Esta circunstancia no exime al accionante de probar los hechos invocados ni obliga a los jueces a admitir sin más las pretensiones deducidas. Por el contrario, se debe verificar que sean justas y que estén acreditadas en debida forma. Se trata, en esencia, de cumplir la finalidad de afianzar la justicia, toda vez que el proceso civil no puede ser conducido en términos estrictamente formales sino a través del desarrollo de procedimientos destinados al establecimiento de la verdad jurídica objetiva (conf. Sala 2 de la Cám. Civil en Documentos y Locaciones, sentencia N° 31 del 03/03/2022).

Surge entonces que, si bien la falta de contestación de demanda no exime al actor de la necesidad de probar su derecho, ante la incomparecencia de la demandada se activa una presunción a favor de la actora, que debe ser valorada a la luz de los elementos aportados como prueba.

2. Ley aplicable. El caso bajo análisis está regido por el art. 42 de la Constitución Nacional, normas del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante, CCCN) y normas de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 (en adelante, LDC) y su Decreto Reglamentario N° 1798/94.

La aplicación de la normativa consumeril produce distintos efectos, entre los que resalto el deber acentuado de colaboración en cabeza de los proveedores en materia de prueba. Al respecto, el tercer párrafo del art. 53 de la LDC dispone que "los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder -o deban estarlo-, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio". Ello no quiere decir que se trate de un supuesto de inversión de la carga de la prueba, sino únicamente de un deber agravado que se establece en cabeza del proveedor. Y, si bien la norma citada se ha hecho cargo de las dificultades probatorias que puede enfrentar el consumidor como contratante no profesional, no lo releva de introducir algún medio de comprobación idóneo para justificar la posición que asuma en el pleito (conf. CSJT, sentencia N° 485 del 18/04/2018).

En similar sentido, el art. 485 del CPCC establece el deber de los proveedores demandados de 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 el juicio y la verdad material, disponiendo -además- que, en caso de duda sobre la interpretación de los hechos y la valoración de la prueba, prevalecerá aquélla que fuera más favorable al consumidor.

3. Análisis del caso. En primer lugar, reseñaré brevemente en qué consiste el sistema de plan de ahorro para la adquisición de vehículos. Luego, se analizará la relación contractual que vinculaba a la actora con la demandada Auto Haus S.A. para determinar si existieron incumplimientos por parte de ésta. Por último -y de corresponder- se determinará la atribución de la responsabilidad y se analizará la procedencia de las pretensiones reclamadas por la parte actora.

3.1. Sistema de planes de ahorro. Nuestra Corte Suprema Provincial tiene dicho que el ahorro previo es el negocio jurídico en que el un sujeto, denominado suscriptor, paga una cantidad de dinero en cuotas anticipadas a los fines de la adquisición de un bien mueble o inmueble, la que tendrá lugar en el futuro, una vez que se cumpla con las condiciones de adjudicación pactadas, de sorteo o licitación. Es aquél que se perfecciona entre la administradora, en su carácter de mandataria del grupo, y el suscriptor, por el cual la primera se obliga a la formación de un grupo cerrado y el suscriptor al pago de una cuota mensual, igual para todos los miembros del grupo, durante un período determinado de tiempo, con miras a que -por sorteo o licitación- se le adjudique en propiedad un bien adquirido con el fondo común. Quienes suscriben el plan, se obligan a constituir -a través de contratos idénticos- un capital que se integra mediante entregas periódicas y la contraparte (entidad de ahorro) se obliga a administrar ese patrimonio común para realizar las adjudicaciones previstas a cada uno de los suscriptores, al cumplirse las condiciones fijadas en los planes (conf. CSJT, sentencia N° 725 de fecha 14/06/2022).

En el fallo citado, el tribunal refiere a que el sistema tiene por objeto la formación de grupos cerrados, constituidos por un número determinado de adherentes, igual al doble de los meses consecutivos que dura el plan, a los que se cobra una cuota mensual igual para todos, equivalente a un porcentaje del valor del bien que se adjudicará y que integra el fondo común de los ahorristas, administrado por una sociedad de ahorro. En estos contratos, usualmente se conviene que el reajuste de las cuotas de integración estará en directa relación con el incremento del precio de lista -denominado "valor móvil"- de los bienes cuya adquisición se pretende (lo que tiene su fundamento en la circunstancia de que los grupos se forman de modo tal que la suma de las cuotas de cada período alcance para la adjudicación de, por lo menos, un bien a uno de los miembros del grupo en cada período). Cuando el suscriptor resulta adjudicado, se obliga a continuar pagando su cuota que, a partir de ese momento, ya no es ahorro, sino pago del crédito que el grupo le otorga por el saldo del precio del bien, crédito que se reajustará en la medida del incremento del precio del bien para posibilitar la continuidad de las adjudicaciones a los demás ahorristas.

El Tribunal refiere, además, a que el sistema está integrado por una multiplicidad de contratos, es decir que se verifica el fenómeno de la conexidad contractual. En efecto, ese conjunto conexo de contratos constituye el sistema que, en razón de tener como eje central la captación de ahorro de la población, está regulado por la Inspección General de Justicia, órgano de control en el país de las personas jurídicas que captan ahorro de la población.

3.2. La relación de consumo entre el actor y la demandada Auto Haus S.A.. La documentación acompañada por la parte actora (mediante presentación de fecha 07/11/2024) acredita la relación de consumo existente entre la demandada Auto Haus S.A. y el actor. En ese sentido, de la copia de recibo 0055-00093112 de fecha 03/10/2022, del recibo provisorio N° 0003-00016508 de fecha 01/11/2017, de la copia de la Factura N° 0056-00004124, de la copia de la nota con los pasos a seguir una vez hecho el pedido de la unidad de fecha 27/05/2021 y de la nota de datos para depósito -también de fecha 27/05/2021-, de la nota de pedido de la unidad de fecha 27/05/2021, de la nota de requisitos en caso de solicitar garantía firmada por el actor en fecha 27/05/2021, de la carta documento de fecha 26/09/2022 remitida por Auto Haus S.A. al actor, de la constancia de entrega de unidad y de la solicitud de adhesión N° 566492 surge la participación de Auto Haus S.A. en la operatoria comercial como concesionaria interviniente.

Corresponde entonces determinar, como ya anticipamos, si los incumplimientos aludidos por el actor resultan atribuibles a la concesionaria y pasibles por ello de generar una responsabilidad distinta y diferenciada respecto de la de la sociedad administradora.

3.2. Mora en la entrega del vehículo. El art. 7 de las Condiciones Generales de Contratación (incorporadas al expediente por la parte actora en fecha 07/11/2024) establece que la sociedad administradora asume plena obligación de entregar el bien tipo adjudicado dentro de los 75 días corridos de haber cumplido el adjudicatario con todos los requisitos establecidos en las presentes condiciones.

El mencionado artículo también indica que el adherente adjudicatario deberá presentar la documentación requerida en el concesionario, conjuntamente con la presentación del formulario de pedido del bien tipo, dando así por cumplida esta obligación. Y que, una vez que el adherente adjudicatario presenta la totalidad de la documentación que conforma la carpeta de crédito, la sociedad administradora notificará al adherente adjudicatario la aceptación o rechazo de la misma en el término de 20 días corridos.

En este sentido, tengo acreditado que -en fecha 27/05/2021- el actor suscribió la nota de pedido de la unidad, lo que me permite inferir -de acuerdo a los términos de la cláusula antes mencionada- que en esa fecha se tuvo por cumplida la obligación de presentar la documentación requerida, y que ella fue aceptada por la sociedad administradora.

Es decir que, de acuerdo a los plazos establecidos por el art. 7, la sociedad administradora tenía hasta el 10/08/2021 para efectuar la entrega de vehículo. Además, tengo presente que en este juicio no se encuentra acreditado ninguno de los motivos que podrían haber dado lugar -según el contrato- a la ampliación o la prórroga del plazo de 75 días (por ejemplo, que se haya rechazado la documentación presentada por la actora, o que el actor haya elegido un bien tipo distinto, conforme lo establece el art. 8 de las Condiciones Generales).

Ahora bien, de acuerdo a la carta documento remitida por Auto Haus S.A., en fecha 26/09/2022 se informó al actor que la unidad marca Volkswagen modelo Polo Trend se encontraba a disposición para su retiro en la concesionaria.

Es decir que, desde la fecha límite que tenía la administradora para entregar el vehículo y la fecha en que efectivamente se encontró a disposición del actor, transcurrieron un total de 412 días corridos. Por ello, corresponde tener por configurada la mora en la entrega del vehículo.

Sin perjuicio de ello, del art. 7 de las Condiciones Generales de Contratación surge que quien asumía la obligación plena de entregar el bien tipo adjudicado -dentro del plazo indicado- era la sociedad administradora -en el caso, Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados-.

Así las cosas, no se ha acreditado en este juicio que la demora en la entrega haya obedecido a alguna causa imputable exclusivamente a la concesionaria interviniente; por ello no se tendrá por configurado en estos autos respecto de la demandada Auto Haus S.A. el incumplimiento en el plazo de entrega.

Resalto que -si bien el régimen del consumidor se hizo cargo de las dificultades probatorias que puede enfrentar el consumidor como contratante no profesional- no lo relevaba de introducir algún medio de comprobación idóneo para justificar la posición que asuma en el pleito (conforme el criterio jurisprudencial expuesto en el apartado 2).

3.3. El cambio de modelo y el incumplimiento de los deberes de información y trato digno. En el expediente se encuentra acreditado que modelo de vehículo entregado al actor (Volkswagen Polo)

es un modelo distinto al bien ahorrado (Volkswagen Gol).

En ese sentido, surge de la Solicitud de Adhesión N° 566492 que el actor suscribió un plan de ahorro por un automóvil marca Volkswagen modelo Gol Trend Trendline 5 puertas manual y que, conforme surge de la nota de "unidad pedida" de fecha 27/05/2021, el actor aceptó la asignación y posterior patentamiento de un automóvil Volkswagen Gol Trendline manual 5 puertas.

Luego, surge de la carta documento de fecha 26/09/2022 (remitida por la demandada Auto Haus S.A.) que el actor tenía a disposición para su retiro un automóvil marca Volkswagen Polo Trend y que fue el vehículo que efectivamente se le entregó, conforme surge de la constancia de entrega de la unidad.

El curso normal y ordinario de las cosas y criterios de experiencia común (art. 127 del CPCC) me permiten entender que resulta razonable que -a lo largo de los años de duración de los contratos de planes de ahorro- las empresas fabricantes de los automotores realicen supresiones de modelos o bien que lancen al mercado nuevas versiones de los vehículos comercializados en reemplazo de las versiones anteriores. Y, dicha circunstancia, fue contemplada por las Condiciones Generales de Contratación. En efecto, el art. 12 refiere a que en los casos en que exista nuevo modelo (tal como se configura en este caso concreto), éstos se seguirán adjudicando con el correspondiente ajuste de las cuotas.

El artículo indicado también establece, para lo casos en los que el bien -debido al cambio de modelo- sufra un aumento de más del 20% sobre el último precio de venta al público del modelo anterior, la administradora deberá notificar en forma fehaciente en el plazo de 15 días corridos de conocida la situación a los no adjudicatarios que no se hallen en mora o rescindidos. Y, si bien en el caso concreto no se acreditó que el precio del nuevo modelo haya superado el tope del 20% previsto, la notificación fehaciente de esa circunstancia hubiera recaído sobre la sociedad administradora (tal como lo establece el artículo antes referido).

Sin perjuicio de ello, y más allá de los términos contractuales, considero que la notificación fehaciente del cambio de modelo también recaía en cabeza de la demandada Auto Haus S.A.. Al respecto, el art. 4 de la LCD dispone que el proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta, clara y detallada en todo aquello que esté relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización.

Por su parte, el art. 1100 del CCCN establece 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; también establece que la información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión.

El derecho de acceso de los consumidores y usuarios a una información adecuada y veraz encuentra su fundamento y reconocimiento en el art. 42 de la Constitución Nacional. El consumidor detenta -en la relación de consumo con su proveedor- una desigualdad genética, funcional, informativa y estructural, respecto de su contraparte comercial y -para reequilibrar esta asimetría-, el deber de información es la herramienta más adecuada para propender razonablemente a un equilibrio artificial entre las partes naturalmente desiguales (Faliero, Johanna C.; "Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor Comentada y Concordada"; Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Ed. Jusbaire; 2024; p. 95 a 99).

Así, el derecho a la información se interrelaciona con el derecho a un trato digno (Iturbide, Gabriela A- Pereira, Manuel J.; "Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor Comentada y Concordada"; Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Ed. Jusbaire; 2024; p.235).

Respecto al deber de trato digno, el art. 8 bis de la LDC establece que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios y deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

La jurisprudencia provincial (con cita de autorizada doctrina en la materia) se ha expresado en el sentido de que la incorporación del artículo 8 bis de la LDC es una forma específica de detallar valores consagrados por la Constitución Nacional en lo referente al trato equitativo y digno. El derecho al trato equitativo y digno es el que tiene toda persona humana por su condición de tal; y su violación atenta contra atributos de su humanidad, lo que involucra el respeto a su honor y dignidad. Existe una extrapolación del sistema de derechos humanos a los intereses de los consumidores, y las condiciones de trato equitativo y digno buscan impedir que -en la relación de consumo- a través del avasallamiento a la dignidad del consumidor, se concreten prácticas comerciales de aprovechamiento por parte del más fuerte (ofertante o proveedor) en perjuicio de los más débiles (consumidores); que, por cierto, bien podrían subsumirse como supuestos del abuso de posición dominante, regulada en el art. 11 del CCCN, pues su lógica es que se encuentra "bajo dominio" económico o jurídico de otro (conf. Sala 1 de la Cám. Civil y Comercial Común, sentencia N° 477 del 01/08/205, con cita de Stiglitz- Sahián, "El nuevo Derecho del Consumidor", Buenos Aires, 2020, La Ley, p. 81).

De la documentación adjuntada por la parte actora surge que la concesionaria intervino como intermediaria en todos los trámites tendientes -no sólo a la concreción del negocio (como por ejemplo la firma de la Solicitud N° 566492)- sino en toda la operatoria tendiente a la adquisición y entrega del vehículo. De ello se deriva una confianza generada por la concesionaria respecto a que cumpliría con informar todas aquellas circunstancias relevantes que pudieran afectar el contrato celebrado. Así las cosas, entiendo que habiendo actuado la concesionaria como intermediaria entre la sociedad administradora y el consumidor ahorrista o suscriptor, es razonable que éste esperara o tuviera expectativas o confianza de que fuera aquélla quien le notificara acerca del cambio de modelo.

La doctrina tiene dicho que, en situaciones de fuerte asimetría informativa, la confianza es crucial a la hora de celebrar un contrato, porque el comprador no tiene otra alternativa más que confiar en la empresa y en lo que adquiere. Es decir, la carencia de información es lo que obliga a un contratante a confiar, en consecuencia, la confianza reduce o suple la información. Generar confianza implica otorgar certeza sobre algún acontecimiento futuro y la idea central reside en la expectativa del comportamiento, pero no cualquier expectativa, sino aquélla que sea objetivamente justificada y estandarizada conforme los antecedentes generados por factores introducidos por la empresa (Weingarten, Celia. "El principio de confianza en el Código Civil y Comercial" 1° ed. revisada; Santa Fe; Ed. Rubinzal Culzoni, 2020; p. 24, 34 y 35).

La omisión o tergiversación de datos relevantes implica la ruptura del valor confiabilidad, defrauda la expectativa de que la prestación se cumplirá del modo prometido o sugerido, de igual manera que los hace una publicidad engañosa, deficiente, incompleta o ambigua. De esta manera, la confianza constituye en sí misma un centro de atribución negocial de efectos jurídicos, ampliando el contenido contractual para abarcar a las razonables expectativas objetivamente esperadas por el contratante o a su corrección cuando dicho contenido no se corresponda con las mismas, incluso a la reparación de daños en caso de acaecer (Weingarten, Celia; "El principio de confianza en el Código Civil y

Comercial". Op. cit., págs. 75 y 76).

De ello se deriva que la concesionaria no solamente vulneró el deber legal de informar respecto de todas las condiciones relevantes que hubieren afectado al contrato del actor (como lo es la modificación del modelo de automóvil que se le iba a entregar) -acarreado un incumplimiento del deber de propiciar un trato digno- sino que también vulneró la confianza depositada por el consumidor. La confianza vuelve exigibles las razonables expectativas que -objetivamente- una declaración, un comportamiento o apariencia, han generado. Las razonables expectativas constituyen el efecto u obligación tanto en el plano extracontractual, precontractual, contractual y poscontractual cuyo único fundamento es la confianza objetivamente razonable (Weingarten, Celia. "El principio de confianza en el Código Civil y Comercial", Op. cit., págs. 65 y 66).

Es por ello que corresponde atribuir a la demandada Auto Haus S.A. responsabilidad por el incumplimiento de los deberes legales de información y trato digno.

Por último, quiero dejar sentado que si bien el actor refirió (en su escrito de demanda) que el cambio de modelo le ocasionó un perjuicio económico, no acompañó prueba tendiente a acreditar dicha circunstancia. En este sentido, reitero el criterio jurisprudencial de que el consumidor no se encuentra relevado de aportar al proceso algún medio de comprobación idóneo para justificar la posición asumida (conforme ya fuera expuesto en el apartado 2).

4. Atribución de la responsabilidad a la demandada Auto Haus S.A.. Determinado el incumplimiento de los deberes legales de información y trato digno por parte de la demandada Auto Haus S.A., corresponde atribuirle la responsabilidad de los daños derivados de ese incumplimiento.

En ese sentido, la doctrina expone que la carencia o la deficiencia informativa generan una responsabilidad de carácter objetivo y autónomo, independientemente de si se causó o no daño al consumidor. Ello es así debido a que es una obligación legal de carácter formal, por lo que basta con la existencia del simple incumplimiento -ya sea por falta o inadecuación informativa- para la generación de dicha responsabilidad. El fin último tuitivo de este deber consiste en la protección y resguardo de la dignidad humana como valor y directriz fundamental del actuar profesional en el marco de la relación de consumo (Faliero, Johanna C.; "Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor Comentada y Concordada"; Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Ed. Jusbaire; 2024; p. 133).

Por ello, se condenará a la demandada Auto Haus S.A. a resarcir los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de los deberes legales en cuestión.

5. Rubros indemnizatorios reclamados. Cabe ahora ingresar en el análisis de las pretensiones de la parte actora.

5.1. Daño material. El actor reclama la suma de \$ 350.000 en concepto de los gastos erogados para garantizar su derecho y comprende los honorarios profesionales del abogado por la asistencia letrada en el proceso de mediación.

Sobre la procedencia de este reclamo, la jurisprudencia tiene dicho que la indemnización por daño emergente en la que el actor incluye gastos extrajudiciales como ser la consulta profesional, no debe considerarse como daño emergente, sino que -al guardar relación directa con el trámite del proceso- quedan comprendidos dentro de la condena en costas. Así, los desembolsos inherentes a los informes y comunicaciones extrajudiciales que el actor realice antes de instaurar la demanda, configuran -en principio- gastos destinados a evitar el pleito, quedando comprendidos en la genérica condena en costas aplicada al vencido (conf. Sala 3 de Cám. Civil y Comercial Común, sentencia N°

137 del 28/03/2018).

Es por ello que corresponde el rechazo de este rubro.

5.2. Privación de uso. El actor reclama la suma de \$ 266.000 en concepto de privación de uso, derivado de la falta de entrega de la unidad. Refiere a que tiene su domicilio y residencia habitual en la localidad de Manantial Sur de San Miguel de Tucumán y que la distancia desde su domicilio hasta la ciudad es de 9,3 km, por lo que tuvo que viajar en colectivo durante los 19 meses de mora en la entrega.

La privación de uso se define como un detrimento en valores económicos ya existentes en el patrimonio, a raíz del incumplimiento obligacional acaecido. Es decir, se trata de pérdidas ya operadas o de erogaciones ya realizadas como consecuencia de la conducta lesiva (Brodsky, Jonathan M. bajo dirección de Wierzba, Sandra y Meza, Jorge A. Derecho de Daños, Ed. Hammurabi, 2020, pág. 131). Pero, teniendo en cuenta que la demandada Auto Haus S.A. no resulta responsable por el incumplimiento en el plazo de entrega convenido y considerando que la parte actora atribuye la privación de uso a la mora en la entrega, corresponde el rechazo de este reclamo.

5.3. Multa por entrega tardía. Respecto este reclamo, cabe la misma consideración que en el apartado anterior. Es decir, no existiendo incumplimiento atribuible a la demandada Auto Haus S.A., no corresponde imponerle la multa por la entrega tardía.

5.4. Daño moral. El actor reclama la suma de \$ 500.000 en concepto de daño moral, fundado en que el accionar de las demandadas generó una situación de enojo, inseguridad, impotencia, angustia e intranquilidad.

Ahora bien, para los casos de incumplimientos de contratos de consumo, se ha dicho que la cuestión probatoria del daño moral se encuentra favorecida para el consumidor, dado que habitualmente la lesión que éste sufre ataca su dignidad o a sus derechos de la personalidad, lo que hace que no se requiera su acreditación por inferirse de la mera conducta lesiva. Tal entendimiento resulta coherente con la flexibilización de la carga probatoria consagrada en el art. 53, párrafo tercero de la LDC y encuentra correlato en la jurisprudencia (conf. Sala 3 de Cám. Civil y Comercial Común en sentencia N° 44 del 10/02/2025).

Surge notorio de los propios hechos que la mera circunstancia que la concesionaria interviniente en la operación comercial no haya informado al actor que se procedería al cambio de modelo del automóvil respecto del cual -no solamente contrató- sino que aceptó su adjudicación y patentamiento, dista de lo que podría considerarse tolerable y excede a las molestias que deberían ser ordinarias en la relación empresa- consumidor, además de atentar contra las legítimas expectativas que tenía el actor y lesionar la confianza por éste depositada en la concesionaria elegida.

A mayor abundamiento, los tribunales provinciales sostienen que, en el marco de una relación de consumo, es procedente la indemnización del daño moral causado por la lesión al consumidor en sus legítimas expectativas de que la demandada cumpla con sus obligaciones (informar todo lo concerniente obrando de buena fe, con transparencia y de conformidad a la conducta esperable de un profesional en la materia) (conf. Sala 2 de la Cám. Civil y Comercial Común, sentencia N° 245 del 08/04/2025). Por lo tanto, este rubro sí se juzgará procedente.

En lo que respecta a la determinación del monto, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha fijado algunas pautas generales de cuantificación: a) el rubro tiene carácter resarcitorio e incluye las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida; b) su fijación debe tener en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad, la entidad del sufrimiento causado y no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material; c) la tarea del juez es

darle a la víctima la posibilidad de procurarse satisfacciones equivalentes a lo que ha perdido; d) se reconoce que el dinero es un factor inadecuado de reparación pero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales; e) la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado (CSJN, en "Baeza", sentencia del 12/04/2011, Fallos 334:376; y en similar sentido se ha expedido la corte local, en "Díaz", sentencia N° 1076 del 06/08/2018).

Teniendo en cuenta las pautas arribas descritas, considero prudente tomar -como mero valor de referencia para las referidas satisfacciones sustitutivas y compensatorias de las angustias padecidas- el precio actual de mercado de un Smart TV gama media alta de 65 pulgadas (https://www.fravega.com/p/smart-tv-led-samsung-65-un65cu8000gc-502580/?djazz_ref=22060132&djazz_srv=related-by-visits&djazz_src=detailview&djazz_pos=2).

Así que, en definitiva, considero adecuado condenar a la demandada Auto Haus S.A. a pagar al actor la suma de \$ 1.417.499 en concepto de indemnización por daño moral. La suma indicada devengará un interés moratorio del 8% anual desde el 01/06/2022 (fecha en que el anuncio de sustitución de modelo fue publicado en la página de www.autoahorro.com.ar) hasta la fecha de esta sentencia. Y, desde la fecha de esta sentencia y hasta el efectivo pago, devengará un interés según tasa activa del Banco de la Nación Argentina.

Considero razonable computar los intereses moratorios desde la fecha de publicación del anuncio de sustitución del modelo (conforme surge de la prueba documental acompañada por Volkswagen S.A. de Ahorro en fecha 20/02/2025) porque entiendo que es la fecha en que -con certeza- la concesionaria ya debería haber estado enterada de dicha circunstancia y debiera haber procedido a informársela al actor. Lo que no hizo.

Tengo en cuenta que los montos fijados en este apartado son superiores a los reclamados por la parte actora. Pero dejo sentado que ello no vulnera el principio de congruencia ni el derecho de defensa en juicio, toda vez que la parte actora dejó sentado en su escrito de demanda que el monto mínimo reclamado era de \$ 500.000.

5.5. Daño punitivo. El actor solicita que se aplique una multa por daño punitivo.

El art. 52 bis de la LDC pone en cabeza del juez la facultad de aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Así, para la procedencia de esta multa se requiere la concurrencia de requisitos objetivos y subjetivos. Desde un punto de vista objetivo no requiere un simple daño, sino que debe tratarse de un daño -o su posibilidad- que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional exija una sanción ejemplar. Desde el punto de vista subjetivo, la conducta del proveedor debe ser dolosamente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial, se requiere una particular subjetividad en la conducta del dañador que va más allá de la mera negligencia (conf. Sala 3 de Cám. Civil y Comercial Común en sentencia N° 36 del 27/02/2023).

Tal como fue analizado y determinado, en este caso se configuró un incumplimiento de los deberes legales de información y trato digno por parte de la demandada Auto Haus S.A. El hecho de que ésta no haya informado al actor respecto el cambio de modelo de la unidad ahorrada constituye -a mi criterio- una conducta que no configura un mero error operativo o una negligencia excepcional, sino una conducta tendiente a perpetrar el desequilibrio estructural de la relación contractual de consumo y propicia al consumidor un trato indigno y vulnera la confianza depositada. Así, el art. 8 bis de la LDC establece que -frente al incumplimiento del deber legal de garantizar condiciones de trato digno- los proveedores podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la LDC.

En la especie, se materializó algo más que un mero incumplimiento, se configuró -respecto del consumidor- indigno y socialmente repudiable por parte de la proveedora en la relación de consumo, al actuar en detrimento de la obligación legal de información relevante (como lo es la modificación de una circunstancia relevante para su contrato en curso de ejecución), lo que perpetuó el desequilibrio estructural vigente en toda relación de consumo. Esa situación, me permite tener por cumplidos los presupuestos necesarios para imponer la multa civil del art. 52 de la LDC (conf. Sala 3 de la Cám. Civil y Comercial Común en sentencia N° 540 del 04/10/2024). Entonces, al tratarse -el daño punitivo- de una sanción civil de carácter disuasivo fundada en el interés público y con la finalidad de reprimir actos desaprensivos, se justifica plenamente su aplicación en este caso concreto; por lo que así se resolverá.

En lo que respecta a su cuantificación, ésta queda sujeta a la determinación prudencial del juzgador, quien cuenta con los límites y pautas establecidos en los arts. 47, 49 y 52 bis LDC. Sobre ello, la Corte Suprema de la Provincia sostuvo que -si bien la determinación de la multa depende del prudente arbitrio judicial-, el juzgador debe tener en cuenta -a los fines de su determinación- la capacidad económica del dañador, la naturaleza y grado de reproche, la extensión del beneficio obtenido, la propagación de los efectos de la infracción, la prolongación en el tiempo del daño y la extensión de los riesgos sociales (CSJT, sentencia N° 590 de fecha 05/04/2019).

Conforme los parámetros expresando en los párrafos anteriores, teniendo en cuenta que la demandada comercializa una reconocida marca del mercado automotor (como lo es Volkswagen), estimo prudente imponer la suma equivalente a 1 (una) canasta básica total para el hogar tipo 3 -a determinarse al momento de ejecución de sentencia- en concepto de multa civil. Este monto devengará intereses según la tasa activa del Banco de la Nación Argentina desde la fecha en que se proceda a su cuantificación hasta la fecha de su efectivo pago.

6. Costas. Si bien la demanda no prosperó en su totalidad (ya que la actora perdió en su pretensión de daño material, de privación de uso y multa por entrega tardía) tengo presente lo dispuesto por el art. 490 CPCCT que establece que el consumidor vencido no podrá ser condenado en costas, y sólo por excepción se le impondrán cuando haya quedado manifiesto que litigó sin razón. En consecuencia, corresponde imponer las costas a la demandada vencida.

7. Honorarios. No siendo posible la determinación de la base regulatoria del juicio, se difiere la regulación de honorarios para ulterior oportunidad.

Por ello,

RESUELVO:

I. HACER LUGAR PARCIALMENTE a la demanda interpuesta por Mauro Nicolás Latina (DNI N° 38.183.972) en contra de Auto Haus S.A. **En consecuencia, se condena a la demandada a pagar al actor las siguientes sumas de dinero:**

i. \$ 1.417.499 (pesos un millón cuatrocientos diecisiete mil cuatrocientos noventa y nueve) en concepto de indemnización por daño moral. La suma indicada devengará un interés moratorio del 8% anual desde el 01/06/2022 hasta la fecha de esta sentencia y, desde la fecha de esta sentencia y hasta el efectivo pago, devengará un interés según tasa activa del Banco de la Nación Argentina.

ii. la suma equivalente a 1 (una) canasta básica total para el hogar tipo 3 -a determinarse al momento de ejecución de sentencia- en concepto de multa civil. Este monto devengará intereses según la tasa activa del Banco de la Nación Argentina desde la fecha en que se proceda a su cuantificación hasta

la fecha de su efectivo pago.

II. COSTAS a la demandada Auto Haus S.A., vencida.

III. DIFERIR pronunciamiento sobre honorarios para ulterior oportunidad.

IV. HÁGASE SABER. MVPNA-

DR. FERNANDO GARCÍA HAMILTON.

JUEZ.

Actuación firmada en fecha 02/12/2025

Certificado digital:

CN=GARCIA HAMILTON Fernando, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20248024845

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán <https://www.justucuman.gov.ar>.