Expediente: **2192/16**
Carátula: **MARQUEZ NATALIA BELEN C/ GUIDO GUIDI S.A. Y OTRO S/ SUMARIO (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **EXCMA. CÁMARA EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN SALA I**
Tipo Actuación: **FONDO (RECURSO) CON FD**
Fecha Depósito: **05/09/2023 - 00:00**
Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:
27249827504 - VOLKSWAGEN S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, -DEMANDADO/A
90000000000 - GUIDO GUIDI S.A., -DEMANDADO/A
90000000000 - SANCHEZ LORIA, ELIDA TERESA-POR DERECHO PROPIO
27249827504 - VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A., -DEMANDADO/A
20291836098 - MARQUEZ, NATALIA BELEN-ACTOR/A

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Excma. Cámara en lo Civil y Comercial Común Sala I

ACTUACIONES N°: 2192/16

H102214583272

En la Ciudad de San Miguel de Tucumán, septiembre de 2023, se reunen en acuerdo los Sres. Vocales de la Excma. Cámara en lo Civil y Comercial, Dres. Laura A. David, Marcela Fabiana Ruiz y Álvaro Zamorano para conocer y decidir el recurso interpuesto contra la sentencia dictada en los autos caratulados **"MARQUEZ NATALIA BELEN c/ GUIDO GUIDI S.A. Y OTRO s/ SUMARIO (RESIDUAL)"- Expte. N° 2192/16**.

Practicado el sorteo de ley para determinar el orden de la votación, el mismo dio el siguiente resultado: Dres. Álvaro Zamorano como vocal preopinante, Laura A. David como segunda vocal y Marcela Fabiana Ruiz como tercera vocal. Los Sres. Vocales se plantean las siguientes cuestiones: ¿SE AJUSTA A DERECHO LA SENTENCIA EN RECURSO? ¿QUÉ PRONUNCIAMIENTO CORRESPONDE DICTAR?

A la PRIMERA CUESTIÓN, el Sr. Vocal, Dr. ÁLVARO ZAMORANO, dijo:

I. Los recursos

Vienen a conocimiento y resolución del Tribunal sendos recursos de apelación deducidos por la actora y por la representación letrada de las empresas demandadas -Volkswagen Argentina SA y Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados- en contra de la sentencia dictada por el Juzgado Civil y Comercial común de la IV Nominación, de fecha 26/04/2021, que hizo lugar a la demanda de consumo y, en consecuencia condenó a las accionadas a abonarle a la actora, en concepto de indemnización y daño punitivo la suma de $ 70.000, más intereses, gastos y costas en el plazo de diez días de quedar firme la sentencia. Asimismo, se regularon honorarios.

II. Los agravios

En fecha 12/05/2022 presenta sus quejas el Dr. Patricio Noble, en representación de la parte actora, quien centra sus críticas en dos cuestiones concretas: en primer término, que la sentencia haya rechazado la partida “privación de uso”; y en segundo lugar, objeta la imposición de los causídicos a su parte. Corrido el traslado de ley, en fecha 27/06/2022 lo contestan las sociedades demandadas, solicitando ambas el rechazo del recurso intentado, por las razones allí expuestas a las que cabe

remitirse en aras de brevedad.

Del lado de las accionadas, en lo sustancial se agravian que la sentencia les haya atribuido y hecho extensiva la responsabilidad por el hecho imputado a sus mandantes. Cuestionan también que la sentencia haya concluido que corresponde el reintegro de las sumas que fueron abonadas por la actora cuando estas fueron transferidas a una persona completamente ajena a la litis y no a su parte. Critican la procedencia del daño moral, por considerar que la actora no ha tenido afectación moral alguna. Se quejan asimismo de la multa civil que les fuera impuesta en base a una interpretación gramatical del art. 52 LDC. Por último, las quejosas objetan la imposición de costas, en razón de no haber existido conducta reprochable de su parte, y en función de ello correspondía el rechazo de la demanda en su contra.

Sustanciados sendos memoriales, la parte actora los responde en fecha 18/08/22, solicitando su rechazo, por las razones allí expuestas a las que cabe remitirse en aras de brevedad.

III. Antecedentes

La actora, Natalia Belén Márquez, inicia demanda sumarísima en los términos del art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC), en contra de Volkswagen Argentina SA, Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados y de Guido Guidi S.A., a fin de que se las condene a: a) reintegrar de $ 40.000 abonados sin que sea imputada al pago de la oferta de licitación del automóvil objeto del plan de ahorros; b) reparar los daños y perjuicios ocasionados derivados del incumplimiento que les imputa y que estima en $ 20.872 (privación de uso) y $ 20.000 (daño moral); c) pago de una multa civil (conf. art. 52 LDC) estimada en $ 20.000 debiendo estarse a lo que SS determine. En sustento de su pretensión, relata que recibió un llamado del teleoperador Sergio Leguizamón, quien en nombre de Guido Guidi SA, le ofreció un plan de ahorro para adquirir un automóvil Gol Trend 5 puertas, con posibilidad de licitar y ser adjudicado en la tercera cuota. Puntualizó que el contrato fue aceptado por su parte, y se incorporó al grupo 3453, N° de orden 106, solicitud 387705. Asimismo, que las cuotas se debitarían de la caja de ahorros Banco Nación de Víctor Manuel Romero (esposo de la accionante). Alega que el operador telefónico le manifestó que remitiría el contrato por correo, lo que no cumplió. Añade que la contratación transcurrió con normalidad, comunicándose únicamente con el vendedor Leguizamón -por instrucciones de este mismo-, hasta que recibió un llamado de la codemandada Volkswagen Argentina S.A. que le requirió datos respecto del color del vehículo que pretendía licitar. En esta oportunidad, al llegar al tercer mes, procedió a iniciar el trámite de licitación siguiendo las instrucciones y depositando $40.000 en las cuentas bancarias informadas por Guido Guidi SA, a través de su empleado (Leguizamón). Que, efectivizados los depósitos, no se le informó nada respecto del vehículo licitado, ante lo cual intenta -mediante la cuenta de correo electrónico y teléfono celular del marido- comunicarse en reiteradas oportunidades con Guido Guidi a fin de pedir información respecto a la demora en realizar la entrega del vehículo, sin obtener contestación alguna. Y, ante ello, procedió a comunicarse con otro empleado de Guido Guidi SA, quien le informó que el dinero no ingresó a la empresa, por lo que le fue negada la adjudicación del automóvil. Interponiendo luego denuncia ante la Dirección de Comercio Interior, ante quien la concesionaria ni siquiera se presentó, demostrando un absoluto desinterés. Y, cerrada sin éxito la mediación prejudicial, a la que tampoco acudió Guido Guidi es que no tuvo otra alternativa que promover el presente juicio.

De su lado, las empresas accionadas, en lo sustancial, negaron hallarse incursas en incumplimiento y ser responsables frente a la actora a quien en cambio endilgan haber incurrido en incumplimiento en el pago de la oferta licitatoria, por lo que solicitaron el rechazo de la demanda. Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados (fs. 63/78), por un lado, aclara que es una sociedad de ahorro cuyo fin es el de administrar los fondos de grupos de personas que, a través del ahorro y bajo control de

la Autoridad Administrativa, procuran adquirir automotores Volkswagen, indicando que la comercialización de los planes de ahorro se hace a través de concesionarias oficiales de la marca. Explica la operatoria principal por intermedio de la cual, el concesionario adquiere de la fábrica los automotores 0 km para su posterior reventa al público; que puede realizarse por venta tradicional o por venta por sistema de ahorro previo y, en ambos casos, el concesionario adquiere el automotor de la fábrica. Añade que el cliente completa la solicitud de adhesión en el concesionario, siendo la misma remitida a la administradora, quien aprueba o no aquella; que aprobada la solicitud y reunido el número de adherentes (requerido para integrar un grupo de ahorro), éstos aportan mes a mes cuotas con el objeto de adquirir mensualmente dos vehículos para su adjudicación en el grupo, uno por sorteo y otro por licitación. Precisa que jamás le llegó a su mandante el dinero supuestamente abonado por la accionante en la concesionaria en cumplimiento del compromiso de la oferta de licitación asumida en marzo del 2016, por lo que desconoce y niega que la Sra. Márquez hubiera dado cumplimiento con las obligaciones a su cargo, a fin de la entrega del automotor. Por su parte, Volkswagen Argentina SA, (fs. 83/102) afirma que la actora no ha celebrado contrato alguno con su parte, dado que la venta por el sistema de ahorro previo es ajena a su mandante por lo que deslinda su responsabilidad. Finalmente, el apoderado de Guido Guidi SA (fs. 112/119), expone que en el mes de diciembre la actora solicitó la suscripción, con Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados, a un plan de ahorro por un Gol Trend, donde su concesionaria resulta ser únicamente quien entregaría el rodado, una vez asignado. Afirma que la actora jamás depositó en las cuentas de su mandante suma alguna, ni mucho menos los $40.000, ni solicitó licitar a su representado, ni lo efectuó a través de Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, por lo que jamás ganó licitación alguna, con lo cual el plazo de entrega tampoco comenzó a correr. Señala que su mandante tuvo un vendedor de nombre Leguizamón que trabajó hasta el 23-02-2016 y, por ello, de resultar cierto que en fecha posterior a su desvinculación la actora hubiese entablado alguna negociación con el mencionado, ella corre por exclusiva cuenta y responsabilidad de los mismos.

En tanto que, la sentencia de primera instancia, luego de determinar el marco normativo aplicable -Ley de Defensa del Consumidor (LDC) y Código Civil y Comercial Común (CCCN)-, hizo lugar a la demanda entablada. Tuvo para sí que la firma Guido Guidi SA, tenía un canal de ventas a distancia, para lo cual contaba con vendedores, entre los que se encontraba el Sr. Leguizamón, siendo el mismo desvinculado recién en fecha 23/02/2016, esto es, en fecha posterior a la suscripción de la actora al plan de ahorro. Ante la falta de prueba en contrario, tuvo por cierto que la actora mantuvo contacto con la demandada por medios de comunicación a distancia, siendo el empleado Leguizamón quien asesoró, intermedió y vendió el plan de ahorro antes mencionado, actuando como dependiente de Guido Guidi SA. Valoró que en el contexto señalado, la actora no tenía motivos para no creer en la palabra del vendedor, dependiente de una concesionaria que comercializa vehículos de una marca reconocida a nivel mundial, con quien llevó a cabo la tramitación para suscribirse al plan de ahorro y cuya desvinculación no le fuera informada. Consideró que, por dicha carencia informativa (art. 4 LCD), la demandada ha violado el deber de seguridad, que tiene reconocimiento constitucional en el art. 42 de la CN y recepción en la Ley de Defensa del Consumidor, por cuanto ha generado una posibilidad cierta de perjuicio para la víctima. Entendió que la concesionaria Guido Guidi SA, entonces, ha creado la apariencia o creencia de que los actos cumplidos por su empleado Leguizamón eran realizados por cuenta y orden, actos que fueron reconocidos por la misma y también por la codemandada Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados-. Concluyó que los codemandados revisten el carácter de proveedores que establece la LDC, consecuentemente, en virtud de lo normado por el artículo 40 de la ley N° 24.240, deberán responder solidariamente por el hecho dañoso tanto la firma Guido Guidi SA, Volkswagen SA de ahorro para fines determinados y Volkswagen Argentina SA, en su calidad de vendedor, administrador y fabricante. Con dichos fundamentos, condenó a las sociedades accionadas, a abonar a la actora la suma total de $70.000, constituida por: $30.000 en concepto de reintegro de

gastos y sumas abonadas; $20.000 en concepto de daño moral y $20.000 por daño punitivo, más intereses.

IV. La solución

En lo que sigue, abordaré el examen de los agravios traídos por los recurrentes, siendo oportuno recordar que los poderes del Tribunal se encuentran delimitados por los términos del art. 713 del Código de Procedimientos Civil y Comercial de Tucumán (en adelante CPCC), que los agravios son la medida de la apelación (art. 717 del Código de Procedimientos en los Civil y Comercial de Tucumán, en adelante CPCC), y que su obligación se circunscribe a considerar solo aquellas cuestiones con relevancia para la solución del litigio (arts. 272 y 265, inc. 5, CPCC).

Y, para una adecuada y ordenada resolución, trataré en primer término los agravios referidos a la atribución de responsabilidad cuestionados por las empresas demandadas recurrentes, para luego analizar -en su caso- la procedencia y cuantía de los rubros indemnizatorios y el daño punitivo también cuestionados. En tanto que lo relacionado con la imposición de costas será tratado conjuntamente al final.

Recursos de las demandadas

a) La administradora Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados, se agravia respecto a la extensión de responsabilidad efectuada a su mandante por el hecho de un tercero. Considera que corresponde que los depósitos efectuados por la actora en una cuenta correspondiente a una tercera persona ajena, le sean atribuibles a una conducta desplegada por su parte. Cuestiona la responsabilidad atribuida fundada en que no se encuentra acreditado que la actora haya mantenido contacto tanto en la instancia precontractual como contractual con el Sr. Leguizamón; como así también que este le hubiere ofrecido el plan de ahorros suscripto. Califica de absurda la imputación de incumplimiento al deber de información por el hecho de no haberle comunicado a la accionante la desvinculación de Leguizamón de la concesionaria Guido Guidi SA; en tanto que, insiste en que mal puede imputarse responsabilidad por el accionar de un ex empleado de la concesionaria. Aduce que no hubo ninguna actitud indiferente de su parte para con la actora toda vez que procedió a validar la carpeta del crédito de la accionante.

b) A su turno, la fabricante Volkswagen S.A. se agravia en cuanto la sentencia le ha atribuido responsabilidad por el hecho imputado a su mandante. Sostiene que se ha vulnerado el principio de congruencia, por cuanto habría introducido al proceso argumentos nuevos para hacer extensiva la condena a su parte, entre ellos, la conexidad contractual, la obligación de seguridad y confianza y lo dispuesto por el art. 40 LDC. Explica que la responsabilidad solidaria entre fabricantes, vendedores y distribuidores se da solo en dos supuestos; cual es la prestación de la garantía legal (art. 11, cap. IV, ley 24240), o que el daño al consumidor se produzca por el vicio o el riesgo de la cosa o la prestación del servicio (art. 40 ley 24240), y el presente caso no tiene aplicación a ninguno de los supuestos mencionados. A su entender la pretensión no tiene cercanía alguna con las condiciones reseñadas que tornen aplicable la norma y la hagan responsable, a la par que solicita se admita la defensa de “ausencia de legitimación pasiva”.

De modo que en función de los reseñados agravios, la cuestión a dilucidar consiste en determinar si, en el contexto de la operatoria descripta, corresponde imputar responsabilidad a las empresas demandadas del modo en que lo hiciera la sentencia apelada, o si, por lo contrario, la frustración de la operatoria obedeció a la conducta desplegada por la propia actora o por un tercero por quien no deben responder, conforme la legislación y principios aplicables al caso y, en su caso, con qué alcances.

Para mayor claridad en la tratativa de las cuestiones propuestas, habré de examinarlas por separado.

(i) De los agravios referidos a la atribución de responsabilidad

De manera preliminar, cabe dejar sentado que no es objeto de controversia el hecho de haber tenido lugar la celebración de un contrato de ahorro previo para la adquisición de un automóvil 0 km por la actora, en el cual participaron, al menos, de un modo directo o indirecto el suscriptor del plan (Sra. Márquez y su cónyuge), la administradora del mismo (Volkswagen SA de Ahorros para fines determinados), el concesionario oficial de la marca (Guido Guidi SA) y el fabricante (Volkswagen Argentina SA). Es que, conforme es sabido, la adquisición de un automóvil nuevo por medio de un plan de ahorro es una operación compleja en la cual, por lo menos, participan de un modo directo o indirecto el suscriptor del plan, la administradora del plan, el concesionario y el fabricante. Ello hace que entre los intervinientes se generen distintas relaciones contractuales vinculadas entre sí: plan de ahorro, compraventa, concesión, representación, gestoría, etcétera.

El contrato de plan de ahorro entonces celebrado por las partes es del tipo denominado “de capitalización y ahorro”, que se corresponde a los contratos innominados, con condiciones generales predispuestas, revistiendo la naturaleza de “contrato de consumo” (cfr. arts. 1 y 2 de la LDC); no siendo tal calificación inocua, puesto que entre los efectos de la particular naturaleza que irroga el acuerdo en análisis, se cuentan la invalidez de las cláusulas que desnaturalicen la esencia del vínculo obligacional, que afecten la libertad contractual o la buena fe, o importen abuso de derecho (cfr. López Cabana, Roberto, “El proyecto de Unificación Legislativa Civil y Comercial, en LL 1987-D-845). De ello se sigue que la plataforma fáctica debe ser examinada bajo el encuadre normativo de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante LDC) y del plexo legal que regula los planes de capitalización y ahorro ut supra detallado; atendiendo al principio de interpretación más favorable al consumidor conforme los términos del art. 3 segundo párrafo de la LDC. (Conf. CSJT, “Jaluf Nora Ana Lia vs. Club San Jorge S.A. de capitalización y ahorro s/ Cumplimiento de Obligación” Sent. 77, 25/03/2013).

Lo expuesto impone reafirmar la aplicación de la Ley de Defensa al Consumidor en la compraventa automotores, que amplía las opciones del adquirente frente a los legitimados pasivos, y atenúa las exigencias del derecho común para la procedencia de su pretensión. Será entonces bajo el amparo del marco legal señalado y de los principios rectores, tuitivos y protectorios inherentes a la LDC, que habré de abordar el análisis de los agravios traídos, sin perjuicio de resultar asimismo aplicables las normas contenidas en el ordenamiento de fondo -Código Civil y Comercial Común- al no tratarse de regímenes excluyentes, sino que, antes bien, se complementan y deben ser aplicados en forma armónica en un sistema de fuentes complejas como el que nos rige y en orden a arribar a una resolución razonablemente fundada con perspectiva constitucional y convencional (arts. 1, 2 y 3 CCCN).

Anticipo que, las quejas esgrimidas por las empresas apelantes, referidas a la atribución de responsabilidad y en particular, los alcances del régimen consumeril, no serán receptadas.

En primer lugar, creo preciso dejar sentado que la liberación de responsabilidad mediante la acreditación de causa ajena de los sindicados como obligados a reparar el daño ocasionado, demuestra el carácter objetivo del factor de atribución reconocido por el art. 40 de la LDC, sobre lo cual nuestra doctrina no duda. (cfr. Picasso Sebastián-Vázquez Ferreyra Roberto A. Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada, págs 514 y sgtes.). Este régimen otorga al consumidor la posibilidad de demandar a todos los involucrados en la cadena de producción y comercialización. De ahí sus importantes proyecciones procesales, ya que el dañado no deberá desentrañar a priori quien es el responsable de su infortunio, sino que podrá interpelar a toda la secuencia que responde

solidariamente frente a él. Todo lo relativo a la determinación del directo causante del daño, es completamente ajeno al consumidor, aspecto que muchas veces éste no se encuentra en condiciones de determinar, dado su condición de parte débil en la contratación, vulnerable, quien aporta al proceso los pocos o escasos elementos de prueba con los que cuente, y que cuanto menos indiciariamente darán verosimilitud a su versión de los hechos, siendo los responsables -frente al consumidor- quienes cuentan con las acciones de regreso para, en su caso, deslindar responsabilidades hacia adentro. De ahí que también se llame "concurrente" a este sistema de responsabilidad. Además del vicio o riesgo de la cosa, el fundamento de la atribución objetiva hay que buscarlo en el "riesgo de empresa", o "riesgo de actividad económica", toda vez que allí donde hay beneficios originados en una actividad, debe generarse la contrapartida de responsabilidad por los riesgos y los costos, es decir, que le cabe al proveedor soportar las contingencias que su iniciativa importa, como contrapeso de los beneficios. (Cfr. Tambussi, Carlos, Ley de Defensa del consumidor, comentada, anotada y concordada, pág. 274)

(i.i.) En el contexto descripto, Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados, forma parte de la cadena de comercialización a la que hace referencia el art. 40 LDC; y, por tanto, resulta responsable en forma concurrente frente a eventuales incumplimientos que puedan verificarse respecto del consumidor, toda vez que no puede desentenderse y liberarse de responsabilidad con el argumento del hecho de un tercero, ex empleado de la concesionaria Guido Guidi SA, por cuanto ésta última -y lógicamente- sus dependientes forman parte de dicha cadena, con lo cual no asumen la calidad de terceros en orden a la configuración de la eximente.

Es que, en el marco de la operatoria que instrumenta el sistema del plan de ahorro, y que involucra a la red de concesionarios y a la administradora de los planes de ahorro, su funcionamiento requiere de una coordinación compleja, que debe responder ante el adherente o suscriptor que accede a la propiedad de un bien, depositando su confianza en la marca y en las agencias a través de las cuales adhiere a contratos preedispuestos, sin que pueda el accionar de alguno de los integrantes de la cadena -o sus dependientes- ser considerado como tercero de cara al consumidor.

Tal como quedo establecido, en la operatoria de comercialización y administración de planes de ahorro para la adquisición de automóviles, en razón de la pluralidad de vínculos que se generan, la apelante no ha logrado rebatir eficazmente, los argumentos sentenciales que se comparten, en orden a acreditar que su parte se encontraría excluida de los alcances de la responsabilidad que se le imputa.

Las constancias de autos demuestran que la accionante formalizó telefónicamente a través del agente -dependiente- Sergio Leguizamón, la suscripción del contrato (plan 100% adjudicado cuya contratación data del 29/01/2016) -no desvirtuado- cuya copia corre agregada a fs. 403/423 con la concesionaria oficial de la marca, habiéndose efectivizados los débitos automáticos que surgen detallados en el informe de fs. 247 emitido por Autoahorro (Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados). Tal como explicó el Juez de grado, resulta lógico entender que la firma Guido Guidi SA tenía un canal de ventas a distancia, para lo cual contaba con vendedores, entre los que se encontraba el Sr. Leguizamón, quien fue empleado de esa concesionaria -conforme lo reconoce la propia demandada en su escrito de contestación-, siendo el mismo desvinculado recién en fecha 23/02/2016, esto es, con posterioridad a la suscripción por la actora del plan de ahorro contratado, el que por lo tanto resulta atribuible a las empresas accionados. De modo que resulta cuestionable la carta documento que remite el apoderado de Guido Guidi SA en fecha 19/07/2016 a la actora comunicándole que, a raíz de su denuncia ante la Dirección de Comercio Interior de la provincia, el arriba mencionado habría quedado desvinculado al 23/02/2016, por lo que todo su accionar le resultaría ajeno (ver CD fs. 06). Cabe destacar que dicha denuncia tuvo ingreso a la DCI recién el 22/06/2016 (fs. 08); es decir, con posterioridad a los hechos que indujeron al cónyuge de la actora

(Sr. Romero) a transferir a una cuenta que le fuera indicada por el entonces dependiente, las sumas licitatorias, sin que en dicho contexto quepa imputar culpa alguna a la actora ni a un tercero, siendo por el contrario el pago así realizado plenamente eficaz, conforme el marco normativo aplicable.

La responsabilidad entonces atribuida a la quejosa se funda -ab initio- por el hecho del dependiente y/o en la apariencia jurídica creada, porque la conducta (omisiva o comisiva) del comitente presunto que haya permitido generar en el contratante la creencia de la existencia de una relación jurídica interna suficiente para obligar a quien actuó en nombre de otro, produce su responsabilidad (Kemelmajer de Carlucci, Aída, “Daños causados por los dependientes”, pg. 93.). La garantía se vincula con la apariencia, porque su fundamento es "la necesidad de garantizar a los terceros por la acción eventualmente dañosa de las personas que actúan en el interés de otros. El subordinado aparece así a los ojos de los demás actuando como si fuese el principal mismo, la prolongación de su persona o su longa manu, como dice alguna doctrina usando esa expresiva imagen" (Bustamante Alsina, “Teoría general de la responsabilidad civil” pg. 386). Desde esta perspectiva, “Determinar, en efecto, cuál es la naturaleza de la función del dependiente; las órdenes del principal, si realizaba una gestión, aunque no comprendida en ellas, de interés para su negocio, etcétera, es tarea que escapa, por lo general a las posibilidades de quienes no tienen con los autores del hecho otra relación que la emergencia de él, y que se presta, por eso mismo, a la confabulación de aquellos" (SCBA, 9/4/57, "Alcuaz c. Trombetta", Rev. LA LEY, t. 89, p. 178). Se trata de una responsabilidad refleja o indirecta por un hecho ajeno que causa un daño, y se presenta cuando quien encomienda a otro la realización de una actividad o el ejercicio de una función en interés propio asume el carácter de principal, debiendo reparar los perjuicios que causare el dependiente con motivo de la tarea o función encargada (Calvo Costa, Carlos A., “Reflexiones en torno a la responsabilidad del principal por el hecho del dependiente”. RCyS 2012-II, 37 Cita Online: AR/DOC/6271/2011). La ley pone a cargo del principal la reparación del daño ocasionado por sus subordinados en ejercicio o con ocasión de sus funciones (cfr. Kemelmajer de Carlucci, Aída, "Daños causados por los dependientes. Modernas tendencias jurisprudenciales", Hammurabi, Bs. As., 1992, pg. 15 y ss.). De este modo se protege a la víctima de un hecho ilícito, ampliando los legitimados pasivos contra quienes podrá dirigir la demanda resarcitoria, sin perjuicio de las acciones de regreso que eventualmente pudieren corresponder. Es una atribución de bases objetivas, en la que está ausente cualquier reproche hacia la conducta del principal, que es refleja o indirecta y surge cuando está demostrada la responsabilidad del dependiente y el vínculo que da lugar a esta responsabilidad (CCCC, Sala I, sentencia única del 30/6/2020 en autos Romano, Rosa Mercedes vs. Daniel Osvaldo Flores y otros s/daños y perjuicios”, expte. N° 2739/96 y acumulados: n° 421/97 y n° 217/97). Para un amplio sector de la doctrina el principal responde no sólo ante el desempeño regular, sino también cuando existe mal desempeño y aún abuso de la función, en la medida que el dependiente pudo realizar esos actos en su calidad de tal (cfr. Trigo Represas, Félix - López Mesa, Marcelo, "Tratado de la responsabilidad civil", La Ley Bs. As., 2004-II-74 y 75.). Cuando un sujeto prolonga su propia acción mediante la implementación de la actividad ajena para sus propios fines, es justo, en consecuencia, que, reuniéndose las demás exigencias legales, cargue el principal, para cuyo interés se ha practicado el acto dañoso, con la reparación del perjuicio causado (Prevot, Juan Manuel, “Responsabilidad del Principal por los daños causados por sus dependientes”. Publicado en: RCyS 2009-XI , 205 Cita Online: AR/DOC/3636/2009). En este sentido, "El poder del principal se desarrolla en el ámbito de una tarea que en su propio interés delegó en el subordinado, cuya actividad se cumple, entonces por cuenta ajena" (Zavala de González, Matilde, "La responsabilidad del principal", pg. 78).

De modo que, en el contexto señalado, la actora tuvo una legítima expectativa de concreción de la licitación del automóvil, convencida por la apariencia generada en el comportamiento del dependiente de la concesionaria, actuando como vendedor de la firma, que incluyó la suscripción de

una solicitud de compra donde se consignaron las características de la unidad, su precio y la modalidad de pago. Y esa expectativa resultó frustrada debido al comportamiento asumido por Leguizamón, cuyo accionar compromete la responsabilidad de su empleadora (Guido Guidi SA), y de todos los eslabones de la cadena de comercialización prevista por el régimen consumeril (art. 40 LDC), respecto de los cuales no asume la calidad de tercero por quien no debe responder. Como ha sido dicho, en el derecho de consumo el bien jurídico protegido no es la negociación, según acontece en el derecho contractual en general, sino la confianza creada en el consumidor, protegida al establecer el deber general de obrar de buena fe en las tratativas y en la ejecución del contrato (cfr. Lorenzetti, ob. cit., pg. 230).

El ardid o engaño del que resultara víctima la parte actora -consumidora-, y que la quejosa afirma no se encuentrarían acreditados, por lo contrario, surgen cuanto menos indiciariamente demostrados en el escenario descripto con los elementos aportados por su parte. Las tratativas que persuadieron a la actora a actuar como lo hizo, fueron a causa del accionar desleal de Leguizamón, quien habiendo abusado de la confianza de la accionante, y aprovechándose incluso de su estado de necesidad y vulnerabilidad (al encontrarse su hija enferma), lucen acreditadas en el intercambio de mensajes de WhatsApp cuyo detalle obra a fs. 14/18, desde fecha 15/03/2016 al 18/04/2016, los que no han sido desvirtuados por la accionada y que rebaten suficientemente los argumentos recursivos de las accionadas apelantes en cuanto a que no se encuentran demostradas dichas tratativas, sin que por lo demás en la valoración de los elementos probatorios pueda soslayarse la circunstancia de que se trató de una contratación a distancia. Cabiendo añadir que dichas tratativas se desarrollaron con una modalidad -mensajes de WhatsApp- que razonablemente implicaron no sólo a la actora sino también a su cónyuge, cuestión que es natural cuando se afronta la compra de un automóvil o un negocio de cierta relevancia o envergadura. Y si bien, la adquisición del vehículo fue concretada por la actora, ello de ninguna manera conlleva a privar de validez probatoria a las comunicaciones mantenidas desde el celular de su cónyuge. En las condiciones antes expuestas, y atendiendo a lo que resulta de la valoración conjunta de los medios probatorios aportados por la actora, le correspondía a las accionadas demostrar que Sergio Leguizamón no había sido dependiente al momento de comunicarse con la actora, ni asesor de ventas, ni tampoco gestor, ni que intermedió de ninguna manera en las operaciones de la concesionaria, no bastando para desvirtuar el conjunto de indicios aportados la mera afirmación de que "no es dependiente" de la empresa. No cabe perder de vista que quien estaba en mejores condiciones de probar que el mismo no representaba a Volkswagen era la demandada. Sin embargo, se limitó a afirmar en su escrito recursivo que "no es dependiente de la empresa". Por lo demás se debe tener presente que en definitiva la actora celebró el contrato con Guido Guidi SA, concesionaria oficial de Volkswagen, y a dicha concesionaria le depositó y pagó regularmente las sumas de dinero correspondientes a las cuotas pactadas (ver informe fs. 247) en los términos del contrato nacido de un plan de ahorros perteneciente a la administradora de igual denominación social. Ello, sumado a la falta de información oportuna a la actora respecto a la desvinculación de quien fuera su dependiente -Leguizamón-, cuyo accionar fue lo que a la postre condujo a la Sra. Márquez a que, al momento de la licitación, transfiriera las sumas aquí reclamadas por dicho concepto a una cuenta ajena a la de las accionadas, que fuera por el indicada en un contexto de confianza generada, con el debido respaldo de una reconocida marca comercial. Sin embargo, pondero que en el caso ninguna de las accionadas ofreció prueba alguna conducente para desvirtuar la versión de los hechos postulada por el actor y/o la documentación por él arrimada y que le confieren verosimilitud a su relato, y que deben ser valorados en el marco de una contratación a distancia, la que por lo demás, ha sido implementada por las demandadas como un medio orientado a incrementar sus ventas y ganancias, quienes por lo tanto deben asumir los riesgos derivados de su implementación, siendo irrazonable pretender ponerlos en cabeza del consumidor -parte débil de la relación-. Antes bien, las quejosas se han limitado a negar sistemáticamente haber incumplido con sus obligaciones, desatendiendo así

el deber de colaboración que sobre ellas también pesaba y respecto del cual incluso se hallaban en mejor situación (art. 53).

La contratación telefónica, la suscripción no refutada del contrato de ahorro previo, el fraude en los depósitos, la desvinculación del Sr. Leguizamón de la concesionaria, la continuidad en los débitos automáticos correspondientes a las cuotas del plan, la negativa a entregar la unidad por falta de acreditación del importe licitatorio, constituyen todos elementos indiciarios que en su conjunto, otorgan suficiente respaldo a la versión de los hechos brindada por la actora, sostenida al momento de absolver posiciones, de modo que la causal de eximición de responsabilidad -objetiva- invocada por la demandada Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados, -hecho de un tercero y falta de acreditación del hecho- queda sin sustento.

Todo lo cual sella la suerte adversa de su queja.

(i.ii) En lo que a los agravios del fabricante Volkswagen Argentina SA respecta, anticipo también su rechazo por las consideraciones que siguen.

El Sr. Juez de grado ponderó -criterio que comparto- que entre la administradora del plan y el fabricante del bien a adjudicar existe un nexo insoslayable, con ello participa de la actividad y comparte un mismo interés económico, aunque él mismo no revista el carácter de contratante directo con el consumidor - art. 2 y 40, ley 24.240. En función de ello y, con sustento en las normas señaladas, declaró responsable a Volkswagen Argentina SA, en su calidad de vendedor, administrador y fabricante.

La quejosa, en estricto apego a la literalidad de la norma del art. 40 LDC, aduce que la cuestión que aquí se ventila no involucra daño alguno sufrido por el vicio o riesgo de la cosa, ni tampoco en la prestación del servicio, puntualizando que no prestan servicio alguno, por lo cual considera no se ve alcanzada su parte por la responsabilidad derivada del citado art. 40.

Respecto a esta norma, tengo que ella determina los responsables del daño producido al consumidor, que son los integrantes de la llamada cadena de valor: "el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio", comprendiendo así a todos los intervinientes y beneficiarios del ciclo que culmina en la comercialización del producto o servicio, eliminándose la distinción entre responsabilidad contractual y extracontractual, lo cual debe enmarcarse dentro de la existencia de una relación de consumo.

No debe olvidarse que, en el ámbito de la relación de consumo, el proveedor y el consumidor se encontrarán ligados, en principio, por verdaderas obligaciones (ya surjan ellas del contrato, de la oferta vinculante, o de la ley en forma directa), cuyo incumplimiento dañoso por parte del proveedor generará responsabilidad objetiva en los términos de la norma citada. En efecto, encontramos en la LDC un sistema general de responsabilidad del proveedor, con eje en los arts. 5 y 10 "bis", y un sistema especial contenido en el art. 40 para los supuestos en que el daño haya sido causado por una cosa o servicio riesgosos o viciosos En todos los casos, la responsabilidad tiene naturaleza objetiva, lo que se compadece con el carácter de parte débil del consumidor y la finalidad tuitiva que inspiró el dictado de la ley. En el caso de la obligación de seguridad, la interpretación que sostenemos -con base en el art. 10 "bis" de la LDC- se ve reforzada por la expresa previsión del art. 5 de la ley citada, a cuyo tenor "Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios". Es que poca duda cabe de que estamos, también aquí, frente a una obligación de resultado, cuyo incumplimiento generará responsabilidad objetiva. Adicionalmente, como ya lo hemos señalado, el art. 40 de la LDC regula un supuesto particular de obligación de seguridad, relativo a los daños resultantes "del vicio o riesgo de la cosa o

de la prestación del servicio". La peculiaridad consiste, aquí, en la circunstancia de que la legitimación pasiva se amplía a todos los sujetos intervinientes en la cadena de producción y comercialización del producto o servicio, quienes responden "solidariamente", según lo indica la ley. Una vez más, la propia LDC se ha preocupado por aclarar que la única causa de exoneración admisible será la prueba de la causa ajena (art. 40, in fine, LDC).(cfr. Picasso Sebastián-Vázquez Ferreyra Roberto A. Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada, págs 162 y sgtes.).

Excepcionalmente, la responsabilidad podrá fundarse también en la generación de confianza, especialmente respecto de quien genera expectativas en el consumidor a través de una marca (cfr. Picasso - Vazquez Ferreira, ob. cit., pág. 514)

La terminal automotriz adopta la concesión como metodología de venta, la actividad de la concesionaria y todos los intermediarios que se encuentran bajo su órbita, y en tal contexto, se ha dicho que " el fabricante de una cosa que ofrece al público a través de una especializada red de distribución asume una "obligación de resultado" frente al futuro consumidor, consistente en la entrega de un producto para cumplir con una finalidad que constituya la razón comercial que sirve para su promoción y eventual estímulo en el comprador para su adquisición. Y en esta obligación de resultado, la conducta del deudor está implicada como un imperativo ético y práctico, para llegar al resultado esperado por el consumidor, siendo responsable ante este por su incumplimiento deficiente (cfr. CNCom., esta sala, 31/08/1992, "in re", "Telo, Edgardo c. Herba S.A. s/sum."; idem, sala A, 18/02/2000, "in re" "Caprihioni Omar José y otra c. Sevel Argentina S.A. s/sum.").

Y este rentable sistema de ventas es promovido e impulsado por las empresas terminales que a fin de colocar en forma regular y fluida su producción, constituyen a tal efecto una sociedad de ahorro y préstamo encargada de conseguir los interesados en ingresar a los planes, a través de la red de concesionarios de la concedente. La empresa terminal no solo promueve la creación de la sociedad de ahorro y préstamo, sino que también normalmente conserva una participación mayoritaria en el paquete accionario de la misma. Diversos fallos han sostenido la identificación societaria existente entre el fabricante y la empresa administradora de estos grupos (CNCom., sala D, del 23.8.82, causa 3461, fallo ED, 103-436). Tanto la administradora del sistema como el fabricante deben velar y asegurar el adecuado funcionamiento de la operatoria para preservar el cumplimiento integral de las prestaciones asumidas; operatoria ésta que, como ha quedado demostrado, se ha visto alterada en su concreción por las circunstancias ya reseñadas.

Como quedó dicho, Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados es una persona jurídica que desarrolla de manera profesional su actividad comercial tendiente a la captación del ahorro público para la comercialización de automotores, destinados a consumidores o usuarios. Y esta captación de ahorro se trasunta en un "servicio de administración" de dichos fondos que se gestionan para la adquisición de las unidades que se entregaran a las concesionarias para la oferta a los consumidores que adquieren las mismas, ya sea por compra directa o través de los sistemas de capitalización y ahorros que, en el caso, resultan administrados por las accionadas. No se desconoce que, efectivamente el caso de autos no involucra la producción de un daño ocasionado por el vicio o riesgo de la cosa; mas no puede soslayarse en esta particular operatoria que existe la prestación de un servicio de administración de fondos ajenos desarrollado en el marco de contratos coligados que se mantuvieron inmutables, y ello genera la obligación de responder por un sistema creado y controlado ineficientemente, tal como ocurrió en este caso en particular, lo que justifica la aplicación al caso de la norma citada y de su particular régimen de responsabilidad. Siendo por lo demás la interpretación señalada la que mejor se condice con el espíritu tuitivo del régimen consumeril aplicable (art. 3 ley cit.).

De otra lado, en contratos como el de autos, los efectos de la conexidad contractual surgen de la misma ley, la responsabilidad es solidaria sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan (art. 40, Ley 24240); y si bien esta norma contempla los daños ocasionados al consumidor, derivados del defecto o riesgo de la cosa, o de la prestación del servicio, su aplicación se extiende a los supuestos de incumplimientos en los casos de existencia de una conexidad contractual relevante entre los negocios de consumo (cfr. arts. 1, 2, 3, 4, 10 bis. 36, 40, 65, Ley 24240; art. 1073 y ss., Código Civil y Comercial), tal como la que se da en el particular caso de autos, sin que esta consideración y otras referidas por el magistrado de grado puedan en modo alguno ser consideradas como una transgresión a la congruencia, cuando se trata de de un régimen de orden público aplicable de oficio (art. 65).

Analizando la tutela del consumidor en los contratos de ahorro previo, Junyent Bas y Garzino expresaron que, "la red contractual permite superar el clásico principio de la relatividad de los contratos previsto en el art. 1137 del Código Civil, y extender las responsabilidad que de aquellos se derive en forma solidaria tanto al fabricante, como al distribuidor, comerciante, administrador del plan de ahorro, etc. es decir, a todos los que han intervenido en la cadena de comercialización" (cfr. Junyent Bas, Francisco A. y Garzino, María Constanza, "La tutela del consumidor en la capitalización y ahorro previo para fines determinados" L. L. 2013-C, 1065 y ss.). De esta manera, resulta de aplicación al caso, un sistema de responsabilidad objetiva, en el cual, el factor de atribución es el vicio o riesgo de la cosa o la prestación del servicio, de manera tal que el consumidor sólo debe acreditar el daño y la relación de causalidad. Y más allá de la enumeración legal que es simplemente enunciativa, dicho artículo quiere responsabilizar a todas aquellas personas humanas o jurídicas que han participado en la concepción, creación y comercialización del servicio, y no solo a quien lo provee en forma directa (conf. esta CNCom., Sala D, 18/06/2008, in re: “Rusconi María c. Peugeot Citroën SA s/ sumario”; íd., Sala B, 06/11/2015, in re: “Salem...”, cit. supra; íd., esta Sala A, 21/11/2019, in re: “Noirat, Diego H. c. Ford Argentina SCA y otros s/ ordinario”). De modo, que carece de relevancia que la empresa fabricante del vehículo no preste personal y directamente ningún servicio o que el daño no se derive del riesgo o vicio de la cosa, conforme lo postula, bastando con que uno de los integrantes de la cadena de comercialización preste un servicio -defectuoso o vicioso- para que a partir de allí se active el sistema de responsabilidad diseñado por la norma bajo análisis y que amplía los legitimados pasivos frente al consumidor.

Así, esta norma abandona el régimen de la responsabilidad basada en la culpa, ya que éste resulta inadecuado y desprotege a la víctima al recaer sobre ella la carga de la prueba, siguiendo de este modo los postulados del nuevo derecho en materia de daños que, con una concepción más solidarista, centra la atención en el daño injustamente sufrido por sobre la conducta del dañador (cfr. esta CNCom., esta Sala A, 30/06/2010, in re: “Novoa, Claudia M. c. Taraborelli Automobile SA y otro s/ ordinario”; Ghersi, Carlos A., “Derechos y Responsabilidades de las Empresas y Consumidores”, la colaboración de Celia Weingarten, Ed. Organización Mora Libros, Buenos Aires, 1994, ps. 118/9).

Cabiendo recordar que los derechos de los consumidores y usuarios gozan de garantía en nuestra Constitución Nacional, la que en su art. 42 dispone que, “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su(s) (...) intereses económicos (...) y a condiciones de trato equitativo y digno”. Así las cosas, en el marco pues, de la relación de consumo, desde que un producto sale de fábrica a través de la cadena de comercialización y llega a su destinatario final, pueden originarse situaciones fácticas con consecuencias jurídicas que involucran al consumidor. Ergo, el tráfico hace exigible la protección responsable del consumidor y la confianza, como principio de contenido ético, impone a los operadores económicos el inexcusable deber de honrar estas expectativas. El quiebre de la

confianza, implica la contravención de los fundamentos de toda organización jurídica, tornando inseguro el tráfico jurídico (conf. Rezzónico, Juan C., “Principios fundamentales de los contratos”, Ed. Astrea, Buenos Aires, 1999, ps. 376 y ss.; en el mismo sentido, esta CNCom., Sala B, 06/11/2015, in re: “Salem, Carlos I. c. Guillermo Dietrich SA y otro s/ ordinario”). [-]

En ese contexto, la responsabilidad atribuida a la coaccionada deriva de la circunstancia de que lo reclamado se trata de un daño originado por la defectuosa o viciosa “prestación de un servicio” por parte del concesionario y la administradora del plan, servicio respecto del cual la aquí recurrente habría puesto su marca, además de integrar la cadena de comercialización en su calidad de fabricante del bien que se comercializa; de modo que no puede razonablemente pretender desentenderse de los defectos o vicios incurridos por los restantes integrantes de dicha cadena que en definitiva han venido a frustrar las legítimas expectaivas de la parte actora de adquirir un automóvil por este particular modo diseñado por el conjunto empresario en aras de incrementar sus ventas.

Nótese que se encuentra reconocido y acreditado que Guido Guidi SA se trata de una concesionaria oficial de la marca Volkswagen. No cabe sino concluir en que, al haber mediado un incumplimiento de Guido Guidi SA -y de la administradora del plan- en la prestación del servicio -cfr. lo ya considerado- el fabricante Volkswagen S.A. resulta también responsable -solidario o concurrente- frente al consumidor, conforme al marco normativo aplicable (art. 40 y cc LDC), sin que finalmente se halle configurada tampoco alguna causal eximente de responsabilidad de modo de exonerarlos de las consecuencias dañosas derivadas del incumplimiento incurrido.

Lo aquí expuesto, da fundamento bastante a la responsabilidad atribuida a la demandada, lo cual no es rebatido de manera eficaz por la apelante al expresar agravios.

Por todo lo valorado precedentemente, corresponde desestimar los agravios de la fabricante (Volkswagen Argentina S.A.) y de la Administradora (Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados), y confirmar su responsabilidad frente a la actora consumidora Natalia Belén Márquez por los daños sufridos, cuyo tratamiento abordaré en lo que sigue.

b) De las quejas dirigidas a cuestionar la restitución de sumas abonadas

Despejada la cuestión precedente y establecida la responsabilidad de las accionadas, corresponde abordar las quejas restantes relacionadas con la condena al reintegro de las sumas que fueron abonadas por la actora. Invocan que estos fondos fueron transferidos a una persona completamente ajena a la litis; alegando además que quien recibió el pago aludido no fue la concesionaria, fabricante ni siquiera la administradora del plan de ahorro y, no obstante, ello, resultaron condenadas en forma solidaria a su restitución.

Conforme surge de la sentencia apelada, el Juez de grado entendió que se encuentra acreditado que la actora efectuó la referida transferencia de $20.000 en fecha 17/03/2016 (informe obrante a fs. 243 y 253) y el depósito en efectivo de $10.000 en fecha 23/03/16 (fs. 265). Añade, sin embargo, que no surge acreditado en autos la transferencia de $10.000 que invoca la actora, desde CA 0161189857 hacia caja de ahorro en pesos CBU 0070122430004085498092 del Banco Galicia. Que, por ello, resulta suficiente a los fines de tener por probado que la actora terminó con un perjuicio que le produjo una disminución en su patrimonio (empobrecimiento), por culpa de los demandados, por la suma de $30.000 (pesos treinta mil), que debe ser restituido al estado anterior.

Dicha conclusión será compartida.

Conforme lo ya considerado, la verosimilitud de los hechos narrados por la actora se apoya en la documentación y restantes elementos arriba mencionados, que en conjunto demuestra, cuanto

menos, que la Sra. Márquez inició tratativas y contrató con la concesionaria demandada -representada por su dependiente Leguizamón- para la adquisición del automóvil descripto en esa solicitud. Ello, sumado a la resolución de preaprobación del crédito antes referida, permite concluir que las negociaciones entre el actor y el dependiente de la accionada avanzaron hacia la adquisición del precitado vehículo, conforme las indicaciones que fuera recibiendo del vendedor de la marca.

Ahora bien, la cuestión central que se plantea a esta alzada es establecer si efectivamente la actora (y su marido), inducidos por su asesor y/o vendedor Leguizamón hizo entrega a un tercero de la suma de dinero cuya restitución reclama, y en su caso, si la concesionaria está obligada a reintegrársela.

Sin agravio eficaz del recurrente, el Sr. Juez de grado puso especial énfasis en la maniobra desplegada por el empleado Leguizamón, consistente en hacer depositar a la accionante, las sumas correspondientes al monto licitatorio en cuentas de terceros conforme se desprende de los comprobantes originales reservados en caja de seguridad y que se tienen en este acto a la vista, como del movimiento de cuenta obrante a fs. 264/270. La maniobra es evidente, si se repara en los hechos concatenados que fueran consecuencia de ello, a saber: las denuncias en la Dirección de Comercio Interior de la provincia, la circunstancia de que se efectuaron los depósitos y no ingresaron a las arcas de las demandadas, conforme surge de la prueba pericial contable de fs. 341/343. Que asimismo estos giros tuvieron como destino cuentas de terceros, cuyos datos fueron proporcionados por el propio Leguizamón conforme se desprende del chat de Whatsapp entre este y el Sr. Romero. La posterior desvinculación del vendedor por parte de su empleadora, entre otros.

En este contexto, cabe asignar relevancia a la desvinculación laboral de Leguizamón, quien luego de radicadas las denuncias por este hecho dejó de desempeñarse como vendedor de Guido Guidi SA, concesionaria de Volkswagen Argentina SA y cuyo vinculo se encuentra asentado en el contrato de plan de ahorro para fines determinados administrado por la misma razón social. Está fuera de duda entonces que el nombrado era vendedor autorizado de la empresa demandada, y así se presentaba ante los clientes de la concesionaria, a los que en el referido contexto de apariencia y confianza creada no cabe imputarles reproche alguno, y que si bien el dinero transferido por la actora fue a parar a cuentas de terceros, lo fue a instancias del vendedor dependiente de la concesionaria, por lo que ésta última -y los restantes responsables solidarios- no pueden desentenderse del daño -emergente- que ello significó para el consumidor, no asumiendo tampoco ese dependiente la calidad de tercero por quien no se debe responder.

Especial atención merece la publicidad de esta desvinculación laboral, remitida por el apoderado de Guido Guidi SA a Márquez haciéndole saber que Leguizamón ya no representaba a la concesionaria en las operaciones de compra y venta de vehículos. Repárese que la misma tuvo lugar pocas semanas después de sucederse estos hechos, y que fuera denunciado por la actora en la repartición arriba mencionada, pese a que en el contenido de la misma, la demandada pretenda retrotraer la desvinculación a días previos a los hechos, lo que quedó demostrado ocurrió con posterioridad. En conjunto, la prueba descripta converge como demostrativa de las irregularidades en la actuación del dependiente, contemporáneas a los hechos de esta causa, que habrían determinado a la postre su desvinculación de la empresa codemandada.

Así los hechos, la sola negativa expuesta por las apelantes resulta ineficaz para revertir el cuadro probatorio reunido. Es verosímil que la maniobra desplegada por el dependiente se consumó mediante la apropiación del dinero entregado directamente por Romero a una cuenta, si bien de un tercero, indicada por Leguizamón, quien posteriormente fuera desvinculado de la concesionaria. Repárese que la actora no reclama a la concesionaria y a la cadena de comercialización por la

indebida percepción de ese dinero -que está demostrado que no fue así-, sino que la responsabiliza por el hecho de su dependiente infiel, posteriormente desvinculado; y que, contraviniendo la buena fe que es dable esperar en todo negocio con que en ausencia de buena fe, se pretendió hacer retroactiva dicha desafectación lo que evidencia aún mas la responsabilidad refleja de la empleadora por el acto de su dependiente y los restantes integrantes de la cadena, sin perjuicio de las eventuales acciones de repetición que pudieran suscitarse entre ellos.

Es que tampoco se discute en el caso, la realidad y condiciones de ese contrato, sino el deber de responder por el pago efectuado con intervención del vendedor Leguizamón. Se cuenta entonces con suficientes pruebas indiciarias que dan debido sustento a los hechos invocados por la actora, y su eficacia probatoria será acorde a las circunstancias del caso y de los demás medios probatorios arrimados al proceso, en cuanto converjan en el mismo sentido.

Finalmente, considero irrelevante la discusión en torno a la vinculación o no con la actora, argumentos invocados tanto por la administradora del plan como por el fabricante, ambos Volkswagen SA. Ello obedece a la circunstancia de que Leguizamón, era un vendedor “corporativo”, que se acerca al cliente y por política de la empresa, telefónicamente, concretando la celebración de un contrato que vincula a todas las partes ya mencionadas en la misma medida. Es por esta concurrencia que deben responder y reintegrar las sumas que Márquez, a través de Romero, deposito en cuenta de un tercero, ya que eran guiados e inducidos por Leguizamón, en ejercicio aparente de sus funciones.

Por lo considerado, es inatendible el agravio de las apelantes que considera inaplicable la concurrencia y solidaridad de la condena, habida cuenta la falta de causales que excluya a su parte de la cadena contemplada por el régimen consumeril (at. 40 LDC).

c) De las quejas referidas al Daño Moral

Ambas demandadas se agravian respecto a la procedencia del presente rubro indemnizatorio. Sin embargo, de la lectura de los respectivos memoriales se advierte que los argumentos allí esgrimidos no logran conmover la solución impugnada. Es que, la mayor parte de sus alegaciones giran en torno al hecho de que su parte no percibió las sumas depositadas y, por lo tanto, de ausencia de daño alguno ocasionado a éste por parte de aquellas. Sin embargo, como se ha examinado en los puntos precedentes, las recurrentes no han logrado desvirtuar la conclusión arribada respecto a que fueron ellas quienes prestaron un deficiente servicio a la actora, como consecuencia del accionar del empleado desleal, y, por lo tanto, son responsables por los daños derivados. En consecuencia, los argumentos que sustentan el presente cuestionamiento pierden todo sustento, sin que por lo demás el dependiente señalado pueda ser considerado un tercero por quien no se debe responder frente a los integrantes de la cadena de comercialización del producto ofrecido.

Asimismo, lo señalado en cuanto a la falta de prueba del daño, tampoco puede prosperar, puesto que conforme surge de la sentencia apelada, el Juez de grado resolvió hacer lugar al presente rubro por daño moral no en base a una mera conjetura, como postulan las quejosas, sino, antes bien, luego de valorar los hechos perjudiciales concretos padecidos por la actora a causa del accionar de las sociedades accionadas. En efecto, cabe ponderar un cúmulo de circunstancias tales como la frustración de la legítima expectativa de la actora en la adquisición y disposición de un automóvil 0km, luego de haber cumplido con casi la totalidad de los requisitos solicitados en el contrato, el que por lo demás, sería utilizado para el traslado de su hija que se encontraba delicada de salud, la utilización de dinero de su propiedad, la necesidad de recurrir a un proceso judicial extendido en el tiempo (desde el 2016 a la fecha). Todas estas circunstancias subyacían al momento de analizar la partida que indudablemente han debido ocasionar una lesión en el estado de ánimo y sentimientos de la Sra. Márquez, quien por lo demás se trata de una consumidora en estado de vulnerabilidad por

su sola condición de tal frente a los proveedores demandados respecto de los cuales se halla en una evidente situación de inferioridad, lo cual no puede ser soslayado. Todo sumado a la dedicación que requiere la iniciación y prosecución de un proceso judicial que insume varios años de trámite, más la vivencia negativa de no poder disfrutar en definitiva del bien de uso que se tuvo en miras adquirir. Ninguna de estas circunstancias -que surgen de las propias constancias de autos- y a partir de las cuales razonablemente cabe inferir el perjuicio de orden espiritual invocado, han sido eficazmente rebatidas por las recurrentes, lo que sella la suerte adversa del presente agravio.

No tratándose las efectuadas de meras conjeturas sin sustento, sino, antes bien, de inferencias razonables extraídas a partir de las circunstancias señaladas, conforme a lo que ordinario sucede en estos casos (cfr. nociones de la experiencia común), y sin que las mismas hayan sido desvirtuadas por prueba en contrario.

A ello cabe agregar que, respecto a la procedencia del daño moral, si bien en el ámbito contractual en un principio era más bien restrictiva, luego se la generalizó en los incumplimientos de los contratos de consumo y en los contratos no paritarios (cfr. Jorge Mario Galdós en comentario al artículo 1741 del Código Civil y Comercial de la Nación, comentado, y dirigido por Ricardo Luis Lorenzetti, tomo VIII, edit. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, año 2015, p. 499). En esta línea se resolvió que: "El agravio moral frente al incumplimiento empresarial en las relaciones de consumo surge per se resultando innecesaria su prueba específica, mereciendo una apreciación autónoma que no tiene por qué guardar relación con el daño patrimonial" (cfr. Cám. Civ. y Com. Corrientes, sala IV, "Bar, María Concepción c. Plan Rombo SA y/o Renault Arg. S.A. y/o Centro Automotores SA s/ Rescisión de contrato", sent., 5/2/2016, La Ley online, cita online: AR/JUR/332/2016) (cfr. cit. en CCCC, Concepción, “Drube Luis Alberto vs. MetLife Seguros S.A. s/ Cobros, Sent. 149, 28/06/2018). Es decir que no se precisa de pruebas directas para este tipo de afecciones de orden espiritual, siendo por el contrario el derrotero presuncional el que se impone a la hora de valorar la procedencia y cuantía de las afecciones no patrimoniales.

Cabe agregar, que en este complejo contexto contractual -venta de automotor y adhesión a plan de ahorro a distancia a través de medios de comunicación virtuales (teléfono, correo electrónico, WhatsApp, etc.)-, la negativa injustificada de las accionadas a dar cabal cumplimiento con su obligación, que en el caso consistía en entregar la documentación necesaria para que el actor pudiera inscribir el dominio y patente del auto a fin de poder retirar de la concesionaria el auto 0km, implicó denegar los derechos del cliente/consumidor; ello basta y tiene plena eficacia para causar/justificar “in re ipsa” el resarcimiento del daño moral reclamado, el que en consecuencia debe ser indemnizado.

A la afectación espiritual usual derivada de la frustración que generan las promesas y obligaciones incumplidas por quien se encontraba revestido con todo el ropaje representativo actuando en nombre de las accionadas (Leguizamón), vale reiterar el desgaste que conlleva para el cliente el deber realizar múltiples reclamos (privados, administrativos y judiciales), debido a la falta de una respuesta oportuna por parte de su cocontratante en quien ha depositado su confianza y sus ahorros. En este sentido, se ha considerado que “resulta razonable pensar que la necesidad de denunciar el hecho, la pérdida de tiempo y las indudables molestias y angustias, producen una serie de padecimientos que no requieren una prueba extra” (Cám. de Apelaciones en lo Civ. y Com. de Rosario, sala III, 29/11/2017, “Persichitti, Beatriz María Alicia c. Telecom S.A. s/ daños y perjuicios”, La Ley Online AR/JUR/10542). Es que, el hecho de no dar respuestas positivas o concretas, ni otorgar una solución efectiva al reclamo durante un tiempo más que prolongado, constituye un trato indigno al consumidor, ya que lo obliga a “suspender sus actividades diarias para intentar llegar a una solución, quitando horas a su trabajo y a sus tareas particulares, todo lo cual genera situaciones de irritación, angustia e impotencia” que deben ser resarcidas (Cám. Civ. y Com. de San Nicolás,

16/04/2015, “González, María Laura c. Telecom Argentina S.A. s/ daños y perjuicios”, RCyS 2015-X, 165 LLBA 2015 (octubre), 1042; RCyS 2015-XII, 191, cit. CCC, Sala III, Sent. 385, 10/12/2020).

En consecuencia, surge configurado el presupuesto del andamiaje del resarcimiento del daño moral generado por la omisión de las demandadas en el cumplimiento de sus obligaciones, que en el caso excedió el meramente material, al constituir una violación al trato digno y equitativo que le correspondía a la accionante como consumidor adherente al plan de ahorro por ellas comercializado.

Por último, advierte el Tribunal que la suma otorgada por el Juez de grado por el presente rubro ($20.000), conforme fuera reclamado, en modo alguno se presenta como irrazonable ni desproporcionada en orden a enjugar las consecuencias perjudiciales derivadas (art. 1741 CCCN), lo que confirma el rechazo del presente agravio.

d) Del agravio referido a la condena por Daño Punitivo

Sostienen las quejosas que para su aplicación no basta el mero incumplimiento contractual y que en el caso no se advierte una conducta desaprensiva, indignante, que exceda la mera negligencia, como tampoco se ha probado que se trate de un proceder reiterado de la empresa, ni que haya mediado un enriquecimiento de su parte -ya que el dinero fue depositado a un tercero ajeno a su mandante-, como para dar lugar a la sanción, la cual no aparece prudente ni razonable. Cita jurisprudencia en abono de su posición.

Los agravios de las sociedades accionadas no pueden prosperar.

Es que de la lectura de los respectivos memoriales se advierte prima facie su improcedencia toda vez que, como sucede en el rubro examinado anteriormente, la mayor parte de sus alegaciones giran nuevamente en torno al hecho de que fue el propio cónyuge de la actora quien depositó el dinero en cuenta de un tercero, cuestión que ya ha sido dilucidada en sentido contrario al pretendido por ellas y por lo cual los argumentos en que centran sus críticas quedan sin sustento.

Asimismo, las recurrentes se limitan a negar la configuración del factor subjetivo de atribución pretendiendo deslindar responsabilidad, pero de manera alguna refutan concretamente los fundamentos dados por el Aquo al analizar tal aspecto. En efecto, conforme surge de la sentencia apelada, allí se dijo expresamente que, en el caso, se encontraban cumplidos los presupuestos necesarios para imponer la multa civil del art. 52 LDC, ya que “desde un punto de vista subjetivo se aprecia un trato desaprensivo y desconsiderado por parte de los accionados al desconocer los reclamos del actor, no haber dado respuesta efectiva y solución oportuna a los mismos, colocándolo en la necesidad de cursar notificaciones y en definitiva de promover el presente juicio. Mientras que, desde un punto de vista objetivo se procura sancionar la grave inconducta configurada en el presente caso por la actitud desaprensiva de desentenderse del conflicto, argumentando, por un lado que Leguizamón era un ex empleado de la concesionaria -cuando no lo era a la fecha de los hechos-, y por otro, ante el reclamo de la actora, no abrir canales de comunicación de mayor fluidez frente a lo ocurrido en la concesionaria que se encarga directamente de vender los productos de su marca, mediante los planes de capitalización y ahorro cuya finalidad es facilitar al consumidor el acceso al crédito y al bien deseado . Finalmente, se tiene en cuenta también la función preventiva de la sanción para que hechos similares no se repitan en el futuro.” Y estos argumentos no han sido rebatidos de manera concreta por las accionadas, lo que refuerza el rechazo del presente agravio.

Vale destacar también, que de las pruebas aportadas en autos por el actor, como ser: las cartas documentos e innumerables correos electrónicos y reclamos no respondidos a término; surge claramente que la demandada incumplió con los deberes de información y trato digno de los que

resultaba merecedor la actora en su condición de consumidor (conf. arts. 4 y 8 LDC), quien además - como se analizó en el considerando precedente-, debió transitar por estados de angustia, preocupación y desanimo debido a su reclamo desoído, que exceden la normal tolerancia de la vida en sociedad por parte de quien -consumidor- el legislador constitucional ha decidido prestar especial tutela y protección precisamente por la situación de desventaja -económica y estructural- y vulnerabilidad en que se ubican frente a los proveedores buscando de preservarlos de ese modo de los atropellos y abusos de los que frecuentemente resultan víctimas.

En tal contexto factico y normativo señalados, cabe concluir que el Juez a-quo valoró acertadamente las constancias de autos, encuadrando los incumplimientos prejudiciales y judiciales de la accionada en el artículo 52 bis de la LDC para imponer una multa civil en concepto de daño punitivo conforme lo pretendiera y justificara la accionante, a fin de disuadir a las sociedades demandadas en su conductas incumplidoras, a la vez de prevenir su extensión al resto de los consumidores de la prestación que brindan.

El recurso de la parte actora

(i) Del agravio referido al rechazo de la partida "privación de uso"

Sostiene que, al contrario de lo afirmado por el sentenciante, su parte si tenía un derecho cierto a la adjudicación y entrega del vehículo, ya que ello se desprendía de los mensajes intercambiados entre su parte y el vendedor Leguizamón, quien garantizaba la entrega del auto. Esto constituía una expectativa cierta en el consumidor quien ya se consideraba prácticamente dueño del vehículo, toda vez que se siguieron las instrucciones brindadas por el propio vendedor empleado de la firma demandada Guido Guidi, que se encargaba de asesorarlo. Critica asimismo la imposición de la carga de acreditar desde que momento se vio privada del uso del vehículo, carga que a su criterio corresponde a la contraparte. Sostiene que su parte acreditó la existencia de la relación de consumo, de una oferta de licitación concretada con el depósito de sumas de dinero y habiendo recibido información del mismo Leguizamón, como fecha de entrega el 01/04/2016, esta no resulta antojadiza; y que de pretenderse otra, su prueba corresponde a quien la invoca.

El Sr. Juez Aquo desestimó la partida fundado en que la parte actora no ha logrado probar en forma cierta la indisponibilidad o privación del uso del bien, toda vez que, en virtud del contrato de plan de ahorro, en cuanto al sistema la licitación, la entrega de la unidad a la actora estaba sujeta a contingencias ajenas a la voluntad de la misma -como lo era el hecho de que resulte o no ganadora de tal licitación-. Es decir, la sola circunstancia de que la actora haya realizado los trámites de licitación no convertía a aquella automáticamente en ganadora de la misma y, por ende, no obtenía un derecho cierto a la adjudicación y entrega del bien. Tampoco la accionante ha aportado elementos de valoración necesaria que arrojen certeza con respecto a la determinación de la fecha a partir de la cual debe computarse dicha indisponibilidad del bien, por lo que no se puede suponer el tiempo que estuvo privada del vehículo a consecuencia del incumplimiento contractual, a los fines de posibilitar la estimación de su indemnización, atento a que la fecha inicial arrimada en la demanda carece de fundamento.

La solución será confirmada.

Ello así por cuanto, no obstante la conducta de las demandadas determinante de la responsabilidad endilgada, en definitiva, la entrega del automóvil a la actora estaba supeditada a una serie de contingencias, de modo que se carece de certeza respecto a si efectivamente resultaría adjudicataria por licitación y, en su caso, en que fecha. En el contexto analizado, solo contaba con una expectativa al respecto -conforme ella misma lo reconoce-, insuficiente para dar el debido sustento al rubro bajo análisis, el que por el contrario tiene como presupuesto de procedencia el

hecho concreto de contar ya con un vehículo del que a la postre se ve ilegitimamente privado de usar. Repárese que en nuestro sistema de responsabilidad civil, la reparación de perjuicio busca volver las cosas al estado anterior a ilícito, en tanto que en el supuesto de autos, la actora anteriormente al incumplimiento incurrido por la demandada no contaba con un vehículo del cuyo uso se viera privada, sino solo con una chance o expectativa, cuya frustración por lo demás ya ha sido merituada al analizar la procedencia y cuantía del rubro daño moral y de la sanción punitiva concedidas.

De los agravios de las demandadas y la actora por distribución de las Costas

En la instancia de grado, los causídicos fueron distribuidos en la parte que prospera la demanda, a los demandados vencidos y, en la que no prospera la demanda, a la actora vencida.

Respecto al agravio de las accionadas, el mismo será rechazado. Es que, en primer lugar, las apelantes no han logrado rebatir la sentencia de primera instancia ni en lo tocante a la atribución de responsabilidad, ni respecto a los rubros condenados a pagar, por lo cual no se advierte razón alguna para modificar la imposición de costas a su cargo y distribuirlas como pretenden con sustento en no haber existido conducta reprochable de su parte.

En lo tocante a la queja de la parte actora, la misma será admitida. Ello por cuanto tratándose el presente proceso de una acción de consumo, resulta razonable que la totalidad de las costas sean soportadas por las demandadas responsables, aun cuando algún rubro pretendido por la actora no haya prosperado, ya que no obstante ha triunfado en lo sustancial en su planteo habiendo sido declarada la responsabilidad de las empresas accionadas por las faltas incurridas a su respecto. Es que, por aplicación del principio de reparación integral y atento la naturaleza resarcitoria que revisten estos rubros, como parte integrante de la indemnización, el criterio objetivo de la derrota establecido como principio rector de condena en costas, en el presente caso, no sufre detrimento por la circunstancia de que el reclamo no prospere en forma íntegra. Atento a lo expuesto, la distribución de costas establecida en la instancia de grado corresponde sea revocada, y en su mérito, imponer la totalidad de los causídicos a las demandadas vencidas, conforme al principio objetivo de la derrota (art. 105 CPCCT).

V. Costas en la Alzada

Los causidicos irrogados por los recursos interpuestos por las sociedades demandadas vencidas se imponen a su cargo, atento al principio objetivo de la derrota (conf. arts. 105 y 107 CPCC).

Por el recurso de apelación deducido por el actor, al haber prosperado parcialmente considera el Tribunal que corresponde imponerlas por su orden (conf. art. 105 inc° 1y 107 CPCCT).

Por los fundamentos dados, a la primera cuestión me pronuncio por la negativa.

A la MISMA CUESTIÓN, la Sra. Vocal, Dra. LAURA A. DAVID, dijo:

Los antecedentes de la causa han sido prolijamente reseñados por el Sr. Vocal que me precede, y a ellos me remito.

Adhiero a la solución propuesta en el voto preopinante. En lo que concierne a la responsabilidad atribuida al fabricante Volkswagen Argentina S.A., la alegación de no haber celebrado ninguna contratación con la aquí actora resulta ineficaz para desvirtuar los hechos establecidos por el Juez de grado, que evidencian una red de contratos celebrados para un objetivo común, propia de la conexidad contractual. No se trata de argumentos nuevos violatorios del principio de congruencia, sino de asignar a los hechos probados de la causa el encuadre normativo que corresponda. Como ha sido señalado por el primer votante, en el caso no está controvertida la celebración de un

contrato de ahorro previo para la adquisición de un automóvil 0 km., en la que participaron directa o indirectamente el suscriptor del plan, su administradora, el concesionario oficial de la marca y el fabricante. Ello dio lugar a un entramado de relaciones contractuales entre los distintos intervinientes, en pos de ese objetivo común.

Esta Sala del tribunal ha puesto de relieve, con cita de prestigiosa doctrina, que "En la conexidad hay un interés asociativo que se satisface a través de un negocio que requiere varios contratos unidos en sistema; la causa en estos supuestos vincula a sujetos que son parte de distintos contratos situándose fuera del contrato, pero dentro del sistema o red contractual; es una causa sistemática. Ello significa que hay una finalidad económico social que trasciende la individualidad de cada contrato y que constituye la razón de ser de su unión; si se desequilibra la misma se desequilibra todo el sistema y no un solo contrato." (R. Lorenzetti, Tratado de los Contratos, Tomo I, pág. 63, Ed. 1999 Rubinzal-Culzoni). De manera expresa, el art. 1073 del CCyCN dispone que habrá conexidad cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, de modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido. Esta finalidad puede ser establecida por la ley, expresamente pactada o derivada de la interpretación, conforme con lo que se dispone en el artículo 1074". De su lado, el art. 1074 establece que: "Los contratos conexos deben ser interpretados los unos por medio de los otros, atribuyéndoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido". Se trata de relaciones complejas, en cuyo marco se celebran contratos que no sólo generan relaciones individuales de consumo, ya que tienen como finalidad la realización de una operación económica. Ello da lugar a vínculos entre empresas, con el objetivo de llevar adelante un negocio único valiéndose de diversos contratos vinculados entre sí por aquella finalidad común, que no puede ser soslayada a la hora de interpretar los contratos celebrados. En esta dirección, tiene dicho este tribunal que "La comprobada vinculación entre las entidades codemandadas y el actor constituye un caso de conexidad contractual, por tratarse de una pluralidad de contratos independientes pero relacionados entre sí por una finalidad común, consistente en la adquisición de un inmueble para vivienda del actor y su grupo familiar. Esta finalidad económica supracontractual lleva a una interpretación funcional de las relaciones contractuales, teniendo en consideración las características de la operación concertada en común; y entre otras consecuencias determina la propagación de las vicisitudes que puedan afectar a cada uno de los negocios jurídicos vinculados. Tal conexidad es evidente debido a la clara finalidad común de propender a la adquisición de un inmueble con destino a vivienda del actor, mediante planes de financiación; (CCCC, Sala I, mi voto en causa "Cisterna", sentencia n° 321 del 31/07/20; cc. Sentencia del 18/8/2023, autos "Correa Medina, Carlos Ernesto vs. Alra S.A. y/o s/Sumario"). Ha sido probado en autos que la codemandada Guido Guidi S.A. -concesionaria oficial de la marca Volkswagen- se valía de canales de ventas a distancia para concretar operaciones; y que uno de sus vendedores, Sergio Leguizamón, formalizó con la actora la adquisición de un vehículo de esa marca a través del sistema de planes de ahorro. Comparto las consideraciones del preopinante, que llevaron a dar por cierto el ardid o engaño en perjuicio de la actora, quien llevó adelante las tratativas con Leguizamón y luego realizó pagos regulares de las cuotas pactadas, en el marco de un plan de ahorros gestionado por la administradora codemandada, que utiliza el nombre del fabricante. La desvinculación posterior de este empleado de ninguna manera elimina la responsabilidad de su empleadora por el hecho del subordinado, porque actuó en ejercicio de sus funciones como vendedor de la concesionaria y en representación suya. En todo caso, el mayor riesgo que genera la operatoria de ventas a distancia no puede ser soportado únicamente por el consumidor.

2. Se trata entonces, de contratos unidos en un sistema que integran al compartir una finalidad económica. Como se dijo, el sistema de ahorro previo conecta a un grupo de personas y se

estructura mediante diversos contratos conexos entre sí, en una trama que excede los contratos individuales celebrados por cada adherente. Para su interpretación es imprescindible analizar el comportamiento asumido por las partes al tiempo de celebrarse, y durante su ejecución; sin perder de vista que el funcionamiento del sistema se basa en diversos vínculos con los concesionarios y/o el fabricante del bien, además de la contratación con cada adherente individual. Por otra parte, es frecuente que las administradoras se valgan de otras empresas -que suelen ser concesionarias del fabricante- para cumplir sus objetivos. Es frecuente que integren su nombre con el del fabricante, de reconocida trayectoria en el medio, como acontece en este caso con la administradora del plan. Sin duda alguna, ello dio lugar al estado de apariencia que generó confianza en la consumidora, llevándola a realizar depósitos en las cuentas que el empleado de la concesionaria oficial le había indicado. La suscriptora del plan albergó legítimas expectativas, respaldadas por la intervención de una concesionaria oficial en la operatoria, y la suscripción de un plan de ahorros con una administradora cuya denominación se integra con el nombre del fabricante, lo que hace presumir su autorización. La identificación de éste con la administradora del plan, y la intervención de una concesionaria oficial de la misma marca, vinculados a través de contratos conexos, se muestran idóneos en conjunto para generar en la consumidora, la legítima creencia de que el fabricante respaldaba e integraba la operatoria del plan suscripto. Corrobora la existencia de ese interés común y el carácter conjunto de la operatoria, la circunstancia de que Volkswagen S.A. De Ahorro para fines determinados y Volkswagen Argentina S.A. -administradora y fabricante respectivamente- son representadas en esta causa por la misma letrada apoderada (cfr. fs. 63 y fs. 83), quien invocó sendos poderes especiales otorgados por la misma persona en la condición de apoderada de ambas personas jurídicas (fs. 60/62 y 80/82).

Estas particulares circunstancias, en el marco de la conexidad contractual verificada, permiten supera el principio de relatividad de los contratos, y extender solidariamente la responsabilidad ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre sí pudiesen promover los sujetos vinculados. Mal puede alegar Volkswagen que los incumplimientos no le conciernen por cuanto no contrató directamente con la actora, cuando en razón de la mentada conexidad contractual, su parte no resulta ajena a los perjuicios ocasionados al consumidor. El deber de reparar le alcanza -justamente- como consecuencia de la expansión de los efectos de los otros contratos conexos. Es el nexo funcional entre las distintas empresas económicas, el que permite la expansión de la responsabilidad de quienes la integran y se benefician de ella. En tal sentido se ha dicho que “Producto de ese tráfico comercial, se vislumbra conformado por las sociedades anónimas aludidas un bloque indisoluble frente al consumidor, sin perjuicio que cada convención empresarial conserve dentro del diseño y entre ellas su autonomía funcional. “Las une una causa fin común que justifica -en suma- su existencia y que puede hacer nacer vasos comunicantes entre ellos en materia de responsabilidad” (CNCom., Sala, 07/07/2017, voto del Dr. Kölliker Frers, en “Silvano, Sergio F. y otro c. Lua Seguros La Porteña SA y otro s/ ordinario”; cc. CCCCTuc., Sala III, autos "Cisneros, Julia Inés vs. Círculo de Inversores S.A. Para fines determinados y/o s/ Sumarísimo (Residual), " Expte. n° 1321/16).

Más allá de los deberes específicos de las sociedades administradoras de planes de ahorro para fines determinados, de cuidar de la debida promoción y celebración de los contratos que constituyen su objeto, así como de su correcta y leal ejecución hasta la entrega del bien y liquidación final, no puede soslayarse, en el marco contractual antes descripto, la generación de confianza por parte de las empresas codemandadas, vinculadas entre sí y frente al consumidor a través de la imagen de una marca de reconocida trayectoria. Dada la complejidad que presenta este tipo de negocios, les es exigible una protección responsable del consumidor: la confianza como principio de contenido ético impone a todos los operadores económicos un inexcusable deber de honrar las expectativas creadas. No puede ignorarse que en tal contexto de relaciones contractuales, los consumidores

adherentes al plan de ahorros depositan su confianza en la marca del vehículo y en las agencias que suelen presentarse como agentes de captación de adherentes interesados en adquirir un vehículo de esa marca; quienes muchas veces ignoran el complejo funcionamiento interno de estas operaciones comerciales. Lo dicho, sin perder de vista que en los contratos de ahorro previo la capacidad de negociación del consumidor se ve claramente restringida, pues sólo le es dado optar entre las alternativas que se le ofrecen de manera unilateral por la administradora del plan y/ su intermediaria; hecho revelador de la asimetría de las partes, siendo el predisponente quien se encuentra en una posición de privilegio frente al suscriptor (cc. Mi voto en autos “Correa Medina”). En el mismo precedente he sostenido que a partir de esa situación de confianza, “el consumidor que es captado por una oferta contractual determinada no puede cargar con las contradicciones o desavenencias que puedan existir entre los proveedores, pues en el equilibrio consumeril debe primar la tutela de los intereses de la parte más débil de la relación. No resulta razonable volcar en el propio suscriptor, el escrutinio de las condiciones establecidas por la concesionaria y las fijadas por el contrato predispuesto. Por el contrario, en armonía con la defensa de sus derechos de base constitucional (arg. art. 42 CN), son las empresas las que deben extremar su coordinación empresarial y -si ello no se logra- asumir las consecuencias que con tal desentendimiento originen”. También en el caso de autos, los hechos indican que el comportamiento de las codemandadas exhibió ante el consumidor la apariencia de que ellas respondían por la entrega de la cosa y en general, el cumplimiento del contrato de ahorro para la adquisición del vehículo. Esa apariencia las hace solidariamente responsables, porque la actora pudo legítimamente creerse vinculada con dos obligados conjuntos de un mismo negocio. Se ha dicho al respecto que “Ninguno de los dos recurrentes puede desligarse de la responsabilidad ante quien depositó confianza en la apariencia que representaba, aunque no exista un deliberado propósito de inducir a error. La atribución de la responsabilidad así alcanza a todos aquellos que hayan intervenido en la organización y funcionamiento del contrato” (Cámara de Apelaciones en lo Civ. Y Com. De Salta, Sala IV, autos “Sahad, Eduardo Sebastián c. Fadua S.A.; Fca S.A. de Ahorro Para Fines Determinados s/ acciones ley de defensa del consumidor • 07/02/2022. Cita: TR LALEY AR/JUR/65170/2022). La la red contractual permite superar el clásico principio de la relatividad de los contratos prevista en los arts. 959, 1021 y conds. del Cód. Civ. y Com. y extender la responsabilidad en forma solidaria tanto al administrador del plan de ahorro como a la concesionaria, es decir, a todos los que han intervenido en la cadena de comercialización, tal como lo hace el art. 40 de la ley 24.240 (argto. arts. 1074, 1075 y concds. del Cód. Civ. y Com. de la Nación; conf. conf. Junyent Bas, Francisco, nota citada).

Por consiguiente, comparto la conclusión de que ninguna de las codemandadas puede desligarse de la responsabilidad por los daños ocasionados al consumidor, quien depositó confianza en esa apariencia que representaba aunque no exista un deliberado propósito de inducir a error. Quienes celebraron contratos conexos destinados a organizar y poner en funcionamiento el sistema para la adquisición del vehículo generaron ante ella esa legítima creencia, derivación del principio de la buena ve consagrado expresamente por el art. 9 del CcyCN. Este principio se proyecta en las consecuencias de la publicidad para promover la adquisición de determinados bienes, y trae significativas implicancias en la interpretación de los negocios jurídicos, a la hora de valorar hechos como la simbología y el uso de marcas y/o formularios, que se muestran idóneos para generar confianza en el consumidor. La principal relevancia de la conexidad frente a los terceros es que, si bien los contratos mantienen su individualidad, los efectos de uno pueden ser oponibles a los otros en virtud de esa “razón económica” -unitaria y compleja- que justificó la existencia de una “red contractual” o “contratos conexos” (Cámara de Apelaciones en lo Civ y Comercial de Mar del Plata, Sala III, autos “Llanos, Maximiliano Jorge c. Volkswagen S.A. y otro/a s/ Daños y perj. Incump. Contractual (Exc. Estado) • 23/02/2021- Cita: TR LALEY AR/JUR/1618/2021).

Las razones expuestas dan sustento suficiente a la responsabilidad de todos los codemandados, incluido el fabricante, según ha sido establecido en la instancia de grado. Volkswagen Argentina S.A. -reitero- formó parte de una operación compleja integrada por una pluralidad de negocios jurídicos que si bien pueden mostrarse como independientes, estaban correlacionados entre sí dentro del mismo sistema. Ello puede generar obligaciones respecto de terceros, aun a cargo de quien no contrató directamente con el damnificado, si el examen de los contratos vinculados evidencia esa operación económica global, según acontece en este caso.

Es mi voto.

A la SEGUNDA CUESTIÓN, el Sr. Vocal, Dr. ÁLVARO ZAMORANO, dijo:

En consecuencia, propongo no hacer lugar a los recursos de apelación deducidos por la representación letrada de las demandadas Volkswagen Argentina S.A y Volkswagen S.A de Ahorro Para Fines Determinados, contra la sentencia del Juzgado Civil y Comercial común de la IV Nominación, de fecha 26/04/2021. Asimismo, propongo hacer lugar parcialmente al recurso de apelación deducido por la actora contra dicho pronunciamiento, con los alcances aquí expuestos.

Así lo voto.

A la MISMA CUESTIÓN, la Sra. Vocal, Dra. LAURA A. DAVID, dijo:

Compartiendo la resolución propuesta, voto en igual sentido.

Con lo que se da por concluido este acuerdo.

La presente sentencia es dictada por dos miembros del Tribunal, por existir coincidencia de votos entre el primer y segundo votante (art. 23 bis, LOPJ, texto incorporado por ley N° 8481).

Y VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo precedente, se:

RESUELVE:

I. NO HACER LUGAR a los recursos de apelación interpuestos por la representación letrada de las demandadas Volkswagen Argentina SA y Volkswagen SA de Ahorro Para Fines Determinados, contra la sentencia del Juzgado Civil y Comercial común de la IV Nominación, de fecha 26/04/2021, por lo considerado.

II. HACER LUGAR PARCIALMENTE al recurso de apelación deducido por la actora, en contra de la sentencia de fecha 26/04/2021, y **MODIFICAR** el punto II de la resolutiva, en el siguiente sentido: “II. COSTAS, a los demandados vencidos, conforme se considera.”

III. COSTAS DE LA ALZADA, como se consideran.

IV. HONORARIOS oportunamente.

HÁGASE SABER

ÁLVARO ZAMORANO LAURA A. DAVID

Ante mí:

FEDRA E. LAGO

Actuación firmada en fecha 04/09/2023

Certificado digital:
CN=LAGO Fedra Edith, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27206925375

Certificado digital:
CN=DAVID Laura Alcira, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27128698499

Certificado digital:
CN=ZAMORANO Alvaro, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 23223361579

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