

Expediente: **4717/23**

Carátula: **ESTIGARRIBIA RODRIGO RAMON C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADO S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 4**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **02/12/2025 - 00:00**

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

23394789054 - ESTIGARRIBIA, RODRIGO RAMON-ACTOR/A

90000000000 - SANTILLAN, JUAN RODOLFO-PERITO

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

25

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 4

Juzgado en lo Civil y Comercial Común

15° Nominación

ACTUACIONES N°: 4717/23



H102345854551

JUICIO: "ESTIGARRIBIA RODRIGO RAMON c/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADO s/ PROCESOS DE CONSUMO". Expte. N° 4717/23.

San Miguel de Tucumán, diciembre de 2025.

Y VISTO: Para resolver lo solicitado en estos autos caratulados: "**ESTIGARRIBIA RODRIGO RAMÓN c/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADO s/ PROCESOS DE CONSUMO**" - Expte. N° 4717/23, de cuyo estudio

RESULTA:

Que en fecha 24/06/2024 se presenta **Rodrigo Ramón Estigarribia**, DNI 31.254.673, con domicilio real en calle Muñecas N° 64, Piso 2 "A", de esta ciudad, con el patrocinio de la letrada **María Pía Gallardo**, y luego de constituir domicilio en casillero digital N° 23-39478905-4, solicita diligencias preparatorias tendientes a fundar la demanda que pretende entablar. A tal fin, pide se oficie a

Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, con domicilio en Maipú N° 267, piso 11, CABA, para que informe sobre el plan de ahorro suscripto por el actor, identificado como Grupo 3474, Orden 152, bien tipo: Amarok Trendlite 4X2 2.0L TDI, en los puntos que detalla.

Radicado el expediente en este Juzgado en cumplimiento a lo dispuesto por Acordada N.° 245/24, en fecha 12/08/2024 se libra el oficio solicitado.

En fecha 07/10/2024 la Dra. Gallardo acompaña poder especial para juicio e inicia demanda en contra de Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, CUIT 30-56133268-8, con domicilio en Maipú N° 267, piso 11, CABA, por cobro de valor de rescate previsto en el Art. 13 del contrato y por los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia del incumplimiento de la demandada de sus obligaciones contractuales y legales.

Cuenta que en el año 2016 el Sr. Estigarribia suscribió un contrato de plan de ahorro para fines determinados con la demandada individualizado con el N° de Grupo: 003474 y N° de Orden: 0152, para la adquisición de una camioneta Amarok Trendline 4x2 2-0L TDI 140 HP. Que era un plan 70/30 a través del cual se financia el 70% del valor móvil del vehículo en 84 cuotas. Que su mandante pagó en total 35 cuotas, alternadas y distribuidas desde el inicio del contrato en Enero del año 2016, y la última cuota pagada fue en marzo del año 2019. Que a partir de ese momento dejó de pagar las cuotas ante la imposibilidad económica de hacerlo, situación prevista en el Art. 14 inc. c del contrato, produciéndose de pleno derecho la rescisión del contrato lo cual otorga a su mandante el derecho al “valor de rescate” establecido en el Art. 13 del contrato.

Dice que una vez finalizado el plan de ahorro, la demandada tenía obligación - dentro de los 30 días de finalizado el grupo- de confeccionar un balance técnico e informarle a su mandante tal situación y además poner a disposición de este los fondos disponibles, tal como surge del art. 25 de la Resolución IGJ 08/2015. Que la demandada no cumplió con esto, nunca notificó del cierre/finalización del grupo y mucho menos puso fondos a disposición de su mandante quien supuso, por los plazos, que ya se podría encontrar finalizado el plan con posibilidades de acceder a su “valor de rescate”.

Explica que fue entonces que decidió instarlos a abonar el valor rescate a través de un proceso administrativo iniciado en Dirección de Comercio Interior, mediante el reclamo N° 11336417 en junio de 2023, por el cual se realizó la audiencia entre las partes el día 10/08/2023. Que al no haber una respuesta favorable por parte de la demandada ese proceso cerró sin acuerdo, por lo que debió interponer la acción judicial para así poder exigir el cobro de sus haberes como ahorrista. Que al no arribar a ningún acuerdo en mediación judicial es que llegamos a esta instancia.

Aclara que previo a la interposición de esta demanda intentó mediante diligencias preparatorias, tal como consta en autos, que la empresa demandada proporcionara la información necesaria a los fines de determinar el valor de rescate que le corresponde cobrar a su mandante. Que sin embargo, pese al abundante tiempo que se le brindó para responder no lo hizo, demostrando claramente su mala fe y su intención de perjuicio contra su mandante. Pone de resalto que la asimetría de información y poder resultan evidentes y son estructurales al negocio en cuestión, mucho más cuando se trata de complejas formas de financiación, organizadas y administradas por una empresa que no solo comparte la marca sino también el prestigio de la matriz Volkswagen.

Recuerda que la relación entre las partes queda comprendida en el estatuto consumeril y destaca que el derecho a la información resulta un derecho instrumental al ejercicio de otros, de manera que –por ejemplo– difícilmente un consumidor pueda hacer valer su derecho a las sumas de dinero por valor de rescate o cuestionar su monto sin conocer información necesaria para determinarlo. Que en este caso es necesario para determinarlo: valor móvil del vehículo al momento de la finalización del

grupo; la fecha de la emisión de la última cuota del grupo.

Indica que el derecho a la información resulta de vital importancia en una relación de consumo, en la medida que tiende a romper la notable asimetría de información y poder entre las partes intervinientes en esa relación, pero carece de sentido si no se encuentra orientado al ejercicio efectivo de un determinado derecho sustancial. Que debe entenderse la pertinencia de dicho pedido de información, que en este caso resulta imprescindible. Que el cálculo que se desprende del art. 13 del contrato suscripto por las partes para determinar el valor de rescate que le corresponde a mi mandante, fue realizado en base a los únicos datos certeros a los que tiene acceso actualmente, es decir, valor móvil actual del vehículo y cantidad de cuotas pagadas, según información que surge de la página oficial de la demandada Autoahorro Tu plan, en la cual su mandante posee un usuario: 20312546737 que corresponde a número de Grupo 003474 y Orden 0152 del plan en cuestión.

Asegura que este cálculo para el cobro de pesos, es consecuencia de la falta de información propiciada maliciosamente por la demandada, conducta que debe entenderse en un sentido doloso por parte de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados para impedir el ejercicio de los derechos de los ahorristas. Que no debe olvidarse que fue su mandante quien intentó a través de distintos medios prejudiciales y luego judiciales tratar de obtener esa información, sin ningún tipo de respuestas, violando normas constitucionales, Ley de Defensa del Consumidor y las propias obligaciones asumidas en el contrato celebrado.

Realiza el cálculo del valor de rescate según detalle que adjunta, según el cual la suma reclamada por dicho concepto asciende a \$28.401.978,27. Enfatiza que debe entenderse el uso de los valores actuales, informados en los medios oficiales de la Compañía Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, no sólo como el único medio idóneo para determinar el valor de rescate que se encuentra al alcance de su mandante, dado que la información necesaria nunca fue entregada de manera certera y precisa, sino que también debe ser interpretado este cálculo como reparación por el perjuicio patrimonial y extrapatrimonial causado, por el tiempo transcurrido entre la finalización del grupo - momento a partir del cual nace las facultades de mi mandante y su derecho a recuperar lo ahorrado- y la actualidad, entendiendo que hasta el día de la fecha no pudo obtener el recupero de lo ahorrado, por los constantes incumplimientos de la demandada.

Reclama la aplicación de una multa por daño punitivo y la indemnización del daño moral. Considera como incluida la indemnización por los daños – en todo concepto- en el monto solicitado por “valor de rescate” en esta demanda, legitimándose el uso de los valores actuales.

Ofrece pruebas y solicita el beneficio de justicia gratuita.

Por providencia del 14/10/2024 se concede a la parte actora el beneficio de justicia gratuita conforme Art. 53 de la LDC, se dispone correr traslado de la demanda y se convoca a las partes a la Primera Audiencia.

En fecha 11/12/2024 se presenta **Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados** a través de su letrado apoderado, **Manuel Enrique Andreozzi**, quien luego de realizar las negativas de rigor, contesta demanda. Se refiere en primer lugar al funcionamiento del sistema de ahorro previo para fines determinados, detallando las funciones que cumple la sociedad administradora, la forma de conformación de los grupos y la determinación de la cuota, los diversos tipos de planes y de la extinción del contrato por renuncia o rescisión y del derecho de los adherentes al reintegro de los haberes netos, a los que me remito en homenaje a la brevedad.

En relación a los hechos de la causa destaca que nos encontramos ante un plan de ahorro 70/30% identificado en el Grupo 3474 Orden 152, del cual abonó 35 cuotas, cuyo estado es rescindido. Que

en base a ello, debemos enfocarnos en la rescisión del contrato ante la falta de pago de las cuotas y que la propia parte reconoce haber dejado de abonarlas. Que es evidente que no se advierte incumplimiento alguno por parte de su representada siendo que el propio accionante reconoce haber incurrido en mora, persistiendo esta situación al no poder seguir abonando.

Indica que ante la falta de pago, su mandante procedió de conformidad con lo previsto en el Art. 14 de las Condiciones Generales, a rescindir la Solicitud del Adherente. Que dicha información surge de manera clara y precisa del contrato y de los medios que tienen los adherentes para comunicarse con su mandante. Que habiendo la actora asumido dicha postura desde el comienzo de la relación, no puede ahora contrariar sus propios actos, siendo aplicable en dicho sentido la “teoría de los actos propios”. Que el actor no puede trasladar la responsabilidad de una obligación que incumbía al mismo, como es el pago de las cuotas consecutivas del plan, siendo que tal deber había sido asumido al celebrar el contrato de ahorro con su mandante. Que esta circunstancia, que surge del relato de los hechos, no es objetada por el actor, quien reconoce haber dejado de pagar las cuotas del plan mencionado, optando así por la devolución del dinero a la finalización del plan.

Manifiesta que sólo le asiste al actor el derecho de reintegro de los “haber netos”, en la forma y plazo establecidos en los artículos 13 y 16 de la Solicitud de Adhesión. Aclara que los haber netos sujetos a devolución no comprenden la totalidad de todo lo abonado - como pretende el actor- y menos aún con intereses, sino que los mismos responden a un mecanismo que surge expresamente de la Solicitud de Adhesión y de la resolución de la IGJ N° 8/15, (básicamente, se descuentan derecho de admisión y cargos administrativos), cláusulas que deben ser respetadas como la ley misma en la medida que el Sr. Estigarribia no las atacó de nulidad y que tampoco resultan abusivas en los términos de la ley 24.240, con lo cual, no hay basamento fáctico ni jurídico para apartarse de lo oportunamente convenido por las partes en el contrato. Que en la operatoria del sistema de ahorro, el haber neto sujeto a reintegro resulta de un cálculo en el cual: al total bruto de las cuotas abonadas deben aplicarse una serie de deducciones; y tal resultado debe multiplicarse por la alícuota respectiva, que se determina en función del valor móvil vigente al momento de la terminación del plan. Que en virtud de ello, y toda vez que el plan del actor se hallaba rescindido por falta de pago, correspondía la aplicación de una penalidad equivalente al 4%; conforme lo previsto tanto en la Solicitud de Adhesión como en la resolución 8/15 de la I.G.J que así lo determinan.

Aduce que cada cuota del plan de ahorro se integra de otros importes que son debidos a la Sociedad Administradora en concepto de remuneración, tales como “cargos administrativos por cuotas emitidas impagas”, “derecho de admisión y permanencia”, e impuestos como el IVA que graban la actividad, los cuales, en el caso del Sr. Estigarribia, al sólo abonar 35 cuotas quedaron sin ser abonados, con lo cual, fueron descontados del estado de cuenta. Que dichos conceptos se encuentran detallados en las Condiciones Generales y son conocidos por los solicitantes en forma previa a suscribir la Solicitud de Adhesión. Que en el Anexo titulado “Derechos y Cargos” que el Sr. Estigarribia suscribió, se informa que en los casos de renuncia o rescisión, se descontaría del haber neto correspondiente el saldo pendiente en concepto de Derecho de Admisión y Permanencia hasta el porcentaje máximo previsto en el Artículo 3° de las Condiciones Generales.

Pone de resalto que todos estos cargos y gastos administrativos pendientes, incluyendo la multa por rescisión, fueron descontados del monto a reintegrar a la parte actora. Que en función de ello, no puede trasladarse a mi mandante, la responsabilidad de una obligación que incumbía al propio actor como ni más ni menos que el pago de las cuotas consecutivas del plan, deber que fue asumido al celebrar el contrato de ahorro con mi mandante.

Continúa diciendo que de la Solicitud de Adhesión suscripta por el accionante se puede advertir que en todo momento se informó de forma veraz, detallada y clara al consumidor acerca de la oferta

contractual, derechos y obligaciones de las partes. Que de igual manera, contrario a los dichos del actor, siempre se han puesto a disposición los medios de comunicación para que los adherentes evacuen dudas e inquietudes. Que la mencionada Solicitud de Adhesión NO es la única plataforma que ofrece mi representada para dar a conocer las características del producto ofrecido, sino que también posee un sitio web (el cual puede ser consultado ingresando en la siguiente dirección: <https://www.autoahorro.com.ar/>). Que en dicha interfaz, los usuarios que sean titulares de planes de ahorro, acceden con el N° de Grupo y Orden asignado a la consulta del estado de plan. Sin perjuicio de esta opción, también hay una sección dedicada a las “Preguntas Frecuentes”, para evacuar todo tipo de duda que presente el plan de ahorro, lo cual el actor no ha hecho. Que otra de las formas por las que su mandante informa a sus clientes es por medio de los Cupones de Pago remitidos a los adherentes. Que ninguna duda cabe que la actora, quien a su vez reconoce haberse retrasado en el pago de las cuotas, estuvo en todo momento informado respecto de toda cuestión vinculada a su plan de ahorro.

Afirma que en el caso de marras no ha existido un incumplimiento por su mandante, sino que quien incurrió en un incumplimiento ha sido el Sr. Estigarribia, al no afrontar el pago de las cuotas del plan de ahorro, conforme se desprende de su escrito de inicio. Que la parte actora se limita a enumerar que su mandante incumplió el deber de información pero no realiza un detalle claro que permita determinar cómo habrían acaecido los incumplimientos denunciados. Que en tal sentido, el actor en todo momento tuvo la posibilidad de comunicarse con las líneas telefónicas gratuitas (0-800-888-8973), y por ende sin ningún costo, que su mandante pone a disposición para brindar cualquier tipo de información adicional. Que asimismo, existe un correo electrónico (atencionclientes@vw.com.ar) mediante el cual los adherentes pueden comunicarse para consultar y evacuar posibles dudas e incertidumbres, lo cual nada ha hecho la parte accionante, o por lo menos no acompaña prueba fehaciente al respecto. Que también está a su disposición líneas telefónicas gratuitas, página Web, correo electrónico o correo tradicional para contactarse, ya sea directamente con Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados o con sus representantes legales a fin de informarse y consultar por las dudas que el plan de ahorro, por lo que no puede acusarse a su mandante de haber omitido suministrar información veraz, detallada, eficaz y suficiente acerca del plan de ahorro.

En lo que respecta a la devolución del haber neto, se expone diciendo que el haber neto no comprende el monto total de las cuotas abonadas por el suscriptor, ni muchos menos el valor actual de un vehículo, sino que resulta de un cálculo en el cual, al total bruto de las cuotas abonadas, deben aplicarse una serie de deducciones. Que el artículo 13 de las Condiciones Generales establece que: “En los casos extinguidos por renuncia o rescisión, para determinar el haber del Adherente se procederá de la siguiente forma: 2) Si el reintegro se efectuara dentro de los 30 (treinta) días de finalizado el Grupo el haber del Suscriptor será el que resulte de multiplicar el número de cuotas abonadas por el valor de la última cuota abonada en el grupo.” Que así, el haber neto correspondiente al actor, surge a partir de obtener el valor de la alícuota, cuyo monto se obtiene tomando valor del automotor objeto del plan (valor que éste tenga al momento de finalización del plan), dividido por 84 y luego multiplicado por la cantidad de cuotas pagas. Que justamente cabe aclarar que tal como surge del contrato suscripto entre las partes, cuando finaliza un plan de ahorro el adherente tiene derecho únicamente a obtener el reintegro de los haberes netos con las penalidades correspondientes, conforme los dispone el artículo 13 de las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión, la cual ha sido firmada por el actor y acompañada en autos por la misma, y no al reintegro del total de las cuotas abonadas. Que la suma en concepto de haberes netos que le correspondía percibir al Sr. Estigarribia y/o que le corresponde a cualquier adherente, surge de una liquidación que practica su representada conforme al contrato de ahorro y anexos y la resolución 8/15 de IGJ con las penalidades correspondientes.

Añade que la devolución de los haberes netos a cada adherente se realiza de acuerdo a la disponibilidad financiera del Grupo al que pertenece, de tal manera que si los fondos no alcanzan a cubrir la totalidad de los haberes, el pago se hará en forma proporcional a sus respectivos créditos, de conformidad con lo determinado por el artículo 16. II. inc. 2.3 de las condiciones generales de contratación. Que en tal caso, los saldos pendientes de reintegro a los adherentes, serán puestos a disposición en forma trimestral, en la medida que la disposición de los fondos lo permitiese. Que al cumplirse el último mes del plan y finalizar el contrato de ahorro, (conforme lo prescribe el art. 16 II de las Condiciones Generales) su mandante envía una carta a los adherentes a fin de comunicarles, la finalización del plan, la liquidación de las cuotas pagas y la existencia de fondos a reintegrar. Que en aquella comunicación su poderdante informa que a los efectos de percibir la suma allí detallada, el adherente deberá ingresar al Website oficial de mi mandante (www.autoahorro.com.ar) a los fines de realizar el correspondiente trámite a distancia. Que si los datos de contacto personales del adherente, siendo el N° de teléfono celular y casilla de correo electrónico, se encuentran actualizados en la base de datos recibirá un SMS y/o mail con el link en el que deberá ingresar. Que sin perjuicio de esto, para el hipotético caso de que el adherente no haya actualizado sus datos en el sistema, se encuentra a disposición el reintegro de los haberes netos por transferencia, ingresando al website oficial <https://www.autoahorro.com.ar/Seccion/InteresGeneral> (marcando la opción "reintegro de haberes por transferencia"), siendo posible gestionar el reintegro de los fondos con la simple carga de sus datos personales y bancarios. Que en el mismo sentido, cada adherente puede consultar con su concesionario Oficial Volkswagen, en donde recibirá asesoramiento personalizado sobre el sistema de reintegros y tramites a distancia.

Refiere que en el caso en concreto, a raíz de la finalización del grupo, su poderdante procedió a realizar el balance del grupo y liquidar cada plan de ahorro que lo integraba, y luego le envió al actor una carta en la que se le comunicaba que el plan había finalizado y que existían fondos a reintegrarse, conforme a la liquidación que también describía. Que el reintegro de haber neto se puede corroborar ingresando al sitio web autoahorro.com.ar/Seccion/InteresGeneral (marcando la opción "reintegro de haberes por transferencia"). Que de tal forma, le era posible gestionar el reintegro de los fondos con la simple carga de sus datos personales y bancarios. En razón de ello, a la finalización del plan de ahorro mi mandante procedió a liquidar el 78% de la puesta principal, toda vez que el grupo se encontraba moroso al momento de la finalización. Que en caso de no poseer una cuenta bancaria, es posible solicitar la creación de una nueva cuenta de forma gratuita a través del Banco Coinag.

Concluye que su mandante efectivamente puso a disposición del actor los haberes netos correspondientes al plan objeto de la presente demanda, sin embargo, no surge de los registros de su mandante que el accionante hubiera efectuado el trámite a distancia antes mencionado a los efectos de proceder el reintegro de sus haberes netos. Que de lo expuesto se desprende que su mandante siempre ha actuado de conformidad con las disposiciones de las Condiciones Generales emergentes de la Solicitud de Adhesión y en virtud de ello ninguna responsabilidad, ni incumplimiento alguno puede serle endilgado.

Impugna los rubros indemnizatorios pretendidos, ofrece prueba y hace reserva del caso federal.

En fecha 18/12/2024 se celebra la Primera Audiencia con la presencia del actor y su letrada apoderada y el letrado apoderado de Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, conforme surge del acta labrada al efecto. No habiendo posibilidad de conciliar, el Dr. Andreozzi ratifica en todos sus términos la contestación de la demanda efectuada de manera escrita en fecha 11/12/2024. Se abre la causa a prueba, se provén las pruebas ofrecidas y se convoca a las partes para la segunda audiencia.

El día 19/05/2025 tiene lugar la Segunda Audiencia. Se da por concluido al plazo probatorio y se agregan las pruebas producidas de lo que da cuenta el informe actuarial de igual fecha.

En fecha 02/06/2025 se agrega el dictamen de la Sra. Agente Fiscal.

Practicada la planilla fiscal (12/06/2025), repuesta por la parte demandada y estando exenta la parte actora en virtud de la gratuidad del sistema protectorio consumeril, por providencia del 12/09/2025 el expediente pasa a despacho para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1. Las pretensiones. Los Hechos.

Rodrigo Ramón Estigarribia inicia acción de consumo en contra de Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados con el objeto de que proceda a la devolución de los haberes que le corresponden como consecuencia de la extinción del contrato, con más los daños y perjuicios que alega haber sufrido derivados del incumplimiento de la parte demandada de sus obligaciones contractuales y legales.

A su tiempo, la accionada contestó demanda y negó los hechos invocados por el actor, cuestionando la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados.

En este marco, no está controvertido que el señor Estigarribia suscribió con la demandada Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados un contrato de ahorro previo que integró el Grupo 3474, Orden 152, con la finalidad de adquirir un vehículo marca Volkswagen, modelo Amarok DC Starline 4x2 140 CV. Ello además se encuentra acreditado con la documental obrante en autos, en particular con la Solicitud de Adhesión N° W00381151, Condiciones Generales y Anexos suscriptos por el actor (remitidos por Estudio Casal y Asociados y agregados en fecha 11/02/2025 en Cuaderno de Prueba D1), cupones y comprobantes de pago de las cuotas (Cuaderno de Prueba A1).

De igual manera no es objeto de discusión que el actor abonó 35 cuotas de su plan ni que hubiera decidido dejar de pagarlo, por lo que a la fecha se encuentra rescindido, como tampoco el derecho del actor de obtener la devolución de los haberes netos que le corresponden en virtud de la finalización del grupo, circunstancias que por lo demás han sido expresamente reconocidas por Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados al tiempo de contestar la demanda.

Por el contrario, la controversia gira en torno a una serie de incumplimientos de obligaciones específicas de orden contractual y legal que el actor invoca y que niega la demandada, referidos a la devolución en tiempo y forma de los haberes netos y a los deberes de información y trato digno, con la consecuente responsabilidad que de ello se deriva.

Cabe recordar que los jueces no estamos obligados a ponderar una por una todas las cuestiones propuestas por las partes sino sólo aquellas que estimen conducentes y dirimientes para la resolución de la causa (cfr. art. 214, inc. 5, CPCyCT).

2. Encuadre jurídico.

Conforme los términos en que ha quedado trabada la litis, tengo que el origen del vínculo jurídico que une a las partes se remonta a la suscripción de un plan de ahorro para fines determinados, cuyo objeto era la adquisición de un automóvil marca Volkswagen.

El contrato de ahorro previo para fines determinados ha sido definido como aquel que se perfecciona entre la administradora 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 se le adjudique en propiedad un bien adquirido con el fondo común o un capital determinado igual para todos los miembros del grupo, la que tendrá lugar en el futuro una vez que cumpla con las condiciones de adjudicación pactadas, de sorteo o licitación.

A los que forman este grupo determinado se los denomina de varias formas, tales como "suscriptor", "solicitante" (el que solicita integrar un grupo en formación), "integrante" (el que ha sido admitido en un determinado grupo) o "adherente" (el que se une al grupo en las condiciones preestablecidas). Los aportes que deben realizar lo harán a una "entidad administradora del plan" - que es una sociedad anónima de ahorro para fines determinados autorizada y controlada por la Inspección General de Justicia-, cuyo objetivo final es, como mandataria de los intereses de cada grupo, realizar las diligencias conducentes, mediante todos los medios a su alcance, tendiente a lograr la ejecución fiel del contrato: la obtención del bien por parte del ahorrista. (Sedita, José L., "Los sistemas de ahorro previo y la Ley de Defensa del Consumidor", JA 2000-II-868). Se ha dicho que esta modalidad de contratación conforma una compleja operatoria - a la cual la doctrina y jurisprudencia no dudan en enmarcarla dentro del fenómeno de la conexidad contractual contemplada en los art. 1073, 1074 y 1075 del CCyCN - que permite al ahorrista, sobre la base de la mutualidad, acceder a la propiedad de bienes por adjudicación directa o por la entrega de una suma de dinero para adquirirlo.

Desde el punto de vista normativo, no existen dudas acerca de que el contrato de ahorro para fines determinados es un contrato de consumo, conforme las pautas que surgen de la Ley N° 24.240 (Wajntraub, Javier, Contrato de ahorro previo, en: Defensa del Consumidor, Coordinadores: Ricardo Lorenzetti y Gustavo J. Shcotz, Buenos Aires, Abaco de Depalma, 1998, p. 264). En efecto, el suscriptor de un plan de ahorro previo que pretende la adquisición de un automotor como destinatario final, reviste la calidad de consumidor en los términos de los arts. 1° de la LDC y 1.092 del CCyCN. A su vez, el fabricante, la sociedad administradora y el sujeto comerciante revisten el carácter de proveedores, toda vez que cumplen con los requisitos previstos en los arts. 2° de la LDC y 1092 del CCyCN, en cuanto se trata de personas jurídicas, de naturaleza privada, que desarrollan de manera profesional actividades de producción, montaje, creación, importación, concesión, marca, distribución y comercialización de bienes y servicios destinados a los consumidores.

Por otra parte, la vinculación entre los sujetos intervinientes se realiza mediante un contrato de adhesión con cláusulas predisuestas en la que una de las partes establece todos los términos del contrato y la otra sólo puede aceptar o no, sin poder discutir, ni incorporar, ni cambiar nada sobre lo establecido.

En consecuencia, el caso queda subsumido en el microsistema normativo, protectorio y tuitivo de los consumidores, con sustento constitucional en el art. 42 de la Constitución Nacional y bajo el régimen de la Ley de Defensa al Consumidor (Ley N° 24.240, modificada por Ley n° 26.361), artículos 1, 2, 3, 4, 8 bis, 10, 10 bis y 53, normativa que resulta complementada por el Código Civil y Comercial de la Nación (Ley N° 26.994, Libro tercero, artículos 1092 a 1122), que incorporó en su articulado el concepto constitucional de relación de consumo, que hacen lo que la doctrina ha denominado el núcleo duro del sistema, recogiendo los lineamientos jurisprudenciales vigentes y las leyes especiales que tutelaban los derechos del consumidor, adecuando el derecho secundario al paradigma constitucional y convencional (artículos 1° y 2° CCyCN).

Existiendo entre todas las partes una relación de consumo, rige en plenitud entre ellos el principio "*in dubio pro consumidor*" (art. 3 LDC y art. 1094 del CCyCN), como también las obligaciones de información, publicidad, trato digno y demás deberes que pesan sobre el proveedor durante todas

las etapas del contrato, y consecuentemente, el régimen de responsabilidad estatuido por el art. 40 del ordenamiento consumeril.

Será por tanto al amparo del régimen y principios protectorios señalados que abordaré el estudio y resolución del caso.

3. Carga de la Prueba.

Conforme el encuadre normativo dado, cabe dejar sentado que la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, luego de la reforma producida por la Ley N° 26.361, introdujo innovaciones en materia probatoria, consagrando lo que en doctrina se conoce como "*cargas probatorias dinámicas*".

Es así que el nuevo párrafo tercero del art. 53 dispone: "*Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio*". La solución responde a que la superioridad técnica (muchas veces acompañada por preeminencia económica) que detenta el proveedor, la cual le permite contar, además, con cierta superioridad jurídica y redundante en muchas ocasiones en un fácil acceso a extremos relevantes para liberarse de responsabilidad propia y/o para fundar la ajena.

Si bien la aplicación de la referida teoría de las cargas dinámicas de la prueba a los procesos de consumo impone la aportación de prueba a la parte que se encuentra en mejores condiciones para producirla, no implica consagrar una inversión lisa y llana de la carga probatoria, no quedando relevado al respecto el actor, pues ambos litigantes están obligados a colaborar en el esclarecimiento de la verdad jurídica objetiva, que es el objeto de todo juicio en el marco de la pretensión deducida (cf. "Ley de Defensa del Consumidor", comentada, anotada y concordada, autor Carlos E. Tambussi, p. 346).

Chamatrópulos señala que "el texto del art. 53 LDC lo ayuda pero no lo salva" pues "el consumidor no queda liberado de aportar la prueba pertinente al proceso" ni "puede descansar en que todo estará en cabeza del demandado" y advierte que "si así actuara, seguramente saldría derrotado" (Chamatrópulos, Demetrio Alejandro, Estatuto del Consumidor Comentado, T. II, pág. 370).

En esa misma línea de pensamiento la CSJT ha dicho que el consumidor que reclama el resarcimiento de un daño cuya causación atribuye al proveedor, debe precisar los hechos en los que funda su pretensión y aportar los elementos de prueba que permitan crear convicción respecto de los presupuestos de esa responsabilidad (cfr. CSJT, sentencia N° 485/18).

4. Análisis del caso.

4. a) La determinación del haber neto adeudado al actor.

La parte actora reclama el reintegro de los haberes que le corresponden en razón de haber finalizado el grupo al que pertenece, que según sus cálculos ascienden a la suma de \$10.866.080,40, sin contar los intereses; y a \$17.535.897,87 con los intereses calculados desde el 11/02/2023 al 02/10/2024 según la tasa activa Banco de la Nación Argentina.

Por su parte, la accionada sostiene que a raíz de la finalización del grupo, procedió a realizar el balance del grupo y liquidar cada plan de ahorro que lo integraba, y que luego le envió al actor una carta en la que se le comunicaba que el Plan había finalizado y que existían fondos a reintegrarse por la suma total de \$1.563.333,16. Aclara que se liquidó el 78% de la puesta principal, toda vez que el grupo se encontraba moroso al momento de su finalización.

Resulta entonces que lo sustancial en este punto es determinar la cuantía de los haberes netos que Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados debe reintegrar al accionante, en tanto no ha sido puesto en tela de juicio la circunstancia de la finalización del grupo y el derecho del actor a percibirlos dichos fondos.

En miras de ello debe estarse, en primer término, a las indicaciones del Artículo 13 de las Condiciones Generales que establece en lo pertinente, que: *“En los casos de contratos extinguidos por renuncia o rescisión, para determinar el haber neto del adherente se procederá de la siguiente forma: A) Si no hubo cambio de modelo: 1) En los casos en que los haberes se liquiden antes de la fecha de finalización del plan, el haber del suscriptor será el que resulte de multiplicar el número de cuotas abonadas por el monto de la cuota vigente en el Grupo al que pertenecen al momento de efectuarse el reintegro. 2) Si el reintegro se efectuara dentro de los 30 (treinta) días de finalizado el Grupo, el haber del suscriptor será el que resulta de multiplicar el número de cuotas abonadas por el valor de la última cuota abonada al Grupo. 3) Si la Sociedad Administradora reintegrara los fondos con posterioridad, el monto así determinado se ajustará aplicando un interés consistente en la tasa activa que fija el Banco de la Nación Argentina, no capitalizables mensualmente, desde el cumplimiento del plazo establecido en el punto anterior y hasta el momento del efectivo cumplimiento de dicho reintegro ()”*.

En segundo lugar, debe observarse el inciso d) del Artículo 14 del contrato que dispone: *“La falta del cumplimiento en término o en monto de los pagos que deba realizar el Adherente de acuerdo con estas Condiciones Generales producirá los siguientes efectos: () c) Si el incumplimiento del no adjudicatario se produce en tres meses -consecutivo o no- otorga a la Sociedad Administradora el pleno derecho, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna, de rescindir la Solicitud de Adhesión, no pudiendo el Adherente en tal supuesto, regularizarse y continuar en el Grupo. d) De producirse la rescisión de la Solicitud de Adhesión por el ejercicio del derecho que la Sociedad Administradora tiene de acuerdo con los incisos b) y c) arriba indicados, el Adherente no adjudicatario se hará pasible a una reducción en su haber, equivalente al cuatro por ciento (4%) del haber del Adherente establecido en el Artículo 15. El monto total de estas multas ingresará al fondo de ahorro y adjudicación del respectivo Grupo (...)”*.

En tanto, el Artículo 16, Punto II, prescribe: *“Dentro de los 30 (treinta) días de finalizado el plazo de vigencia del Grupo, o en su caso, no existiendo Adherentes en condiciones de ser adjudicados, se procederá a: 1) Determinar los haberes conforme el Artículo 13 de estas Condiciones Generales; 2) A la devolución de los haberes así determinados, en forma trimestral y de acuerdo a las disponibilidades financieras del Grupo, en el siguiente orden: () 2.3) Se pagará el haber neto de los Adherentes con el descuento que corresponda si son renunciados o rescindidos () La puesta a disposición de los haberes netos, existentes en el fondo, se llevará a cabo dentro de los 30 (treinta) días de haber finalizado el plazo de vigencia del plan o de haberse decidido la liquidación del Grupo en un todo de acuerdo a las disposiciones vigentes. Si transcurrido dicho plazo, la Sociedad Administradora no hubiera puesto los fondos del haber neto a disposición del Adherente, la misma adicionará a esos fondos interés no capitalizables, mensualmente, calculados a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales. El cálculo de esos intereses se aplicará entre la fecha que hubiera correspondido la disposición de los fondos y la fecha en la que ello se produjera”*.

Finalmente, el Artículo 17 dice: *“La Sociedad Administradora deberá comunicar mensualmente a sus Solicitantes y Adherentes, cuando existan fondos a su disposición para su reintegro mediante notificación fehaciente (...)”*

De las disposiciones transcritas resulta que el contrato de ahorro previo celebrado entre las partes en litigio prevé dos supuestos de extinción: la renuncia del adherente o la rescisión del vínculo contractual por la empresa, y la forma de determinación de los haberes del adherente si hubo o no cambio de modelo y según sean liquidados antes o bien luego de la finalización del plan. Se establece también una reducción del 4% del haber del adherente en caso de producirse la rescisión (Art. 13 y 14); así como las condiciones y plazos para realizar la liquidación correspondiente y la puesta a disposición de los fondos (Art. 16 y 17).

Tengo presente que mediante nota agregada el 10/03/2025 en Cuaderno de Prueba A2 Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados informa: *“Que el valor móvil del vehículo Amarok Trendline 4x2 2-0L correspondiente a enero 2023 era de \$ 8.309.851,00, en Octubre 2024 era de \$ 38.807.430,00 y en Diciembre 2024 \$ 40.165.700,00. Asimismo, plan Grupo: 003474; N°de Orden: 0152 se encuentra Renunciado el día 16/04/2019. Por último, se informa que el plan objeto del presente finalizó en*

fecha 10/01/2023”.

En tal contexto, a los fines de la determinación de los haberes netos cuyo reintegro el actor reclama resulta dirimente la prueba pericial contable ofrecida por las partes (Cuaderno de Prueba A3 acumulado con D4). En el informe presentado en fecha 21/04/2025, el CPN Juan Rodolfo Santillán, sorteado en autos, luego de establecer que la accionada lleva sus registros contables en legal forma, indica que: “*El Plan de Ahorro -Grupo 3474 -Orden 0152-, cuyo titular es el Sr. RODRIGO RAMON ESTIGARRIBIA, CUIL: 20-312546673-7 es un plan de la modalidad 70/30 (es decir abona el 70% del valor móvil en 84 cuotas y el 30% restante al momento de adjudicar la unidad), presentando la siguiente situación: Cuotas Pactadas: 84 cuotas - Cuotas pagadas: 35 cuotas - Estado: Renunciado (el 16.04.2019)*” realizando un detalle de las cuotas pagadas, fecha de pago e importe de cada cuota. Agrega que “*El Plan de Ahorro -Grupo 3474 - Orden 0152-, no está vigente, finalizó el 10.01.2023 y su estado es RENUNCIADO, en fecha 16.04.2019*”. (Preguntas N.º 1, 2 y 3 de la parte actora y Preguntas N.º 1, 2, 3 y 4 de la parte demandada).

El experto señala además: “*El Plan -Grupo 3474 - Orden 0152-, finalizó el 10.01.2023 y el valor móvil del vehículo Pick Up AMAROK TRENDLINE 4x2 2.0L TDI a esa fecha, era de \$ 8.309.851*” (Pregunta 5 de la parte actora). “*el valor móvil del Vehículo antes citado, al mes de Octubre/2024: Valor Móvil al 01.10.2024: \$ 38.807.430.- Valor Móvil al 05.10.2024. \$ 38.807.450*” (Pregunta 6 de la parte actora). “*La última cuota pagada por el Plan de Ahorro –Grupo 3474 -Orden 0152-, fue la cuota N° 35, por un importe de \$ 12.000,00 efectuada el 21.12.2018*” (Pregunta 7 de la parte actora). “*De la documentación obrante en autos y lo aportado por la demandada, no se observan pagos efectuados al Actor*” (Pregunta 8 de la parte actora y Pregunta 7 de la parte demandada).

En relación a los haberes netos actualizados que le corresponden al Sr. Estigarribia por las cuotas abonadas en dicho plan, explica: “*procedo a efectuar el cálculo del Haber Neto, conforme lo establecido en el Contrato de Adhesión suscripto por el Actor. Se trata de un Plan 70/30, es decir que abona el 70% del Valor Móvil en 84 cuotas y el 30% restante al momento de la adjudicación de la unidad. El Plan finalizó en Enero/2023 y el valor móvil a esa fecha, era de \$ 8.309.851.- Valor de la cuota pura: \$ 8.309.851 x 1,1905% (alícuota) = \$ 98.928,78 x 70 % = \$ 69.250,15 Cantidad de cuotas pagadas. 35 Haber Neto: \$ 69.250,15 x 35 cuotas = \$ 2.423.755,25 Al estar moroso el grupo y según lo dispuesto en el art. 16.11.2.3) del contrato, se puso a disposición el 78% del haber neto, resultando: \$2.423.755,25 x 78 % = \$ 1.890.529,10. A ese valor, se le descuentan los siguientes conceptos, contemplados en el art. 13 del contrato: Penalidad por renuncia \$ 1.890.529,10 x 2% = \$ 37.810,58 Cargos administrativos: IVA s/Gastos Administrativos: Derecho de Admisión: Bonificaciones/diferimientos: Total de Descuentos: \$ 20.766,29 \$ 5.856,68 \$ 7.122,71 \$255.602,20 \$ 327.158,46 Neto a Cobrar: \$ 1.890.529,10 - \$ 327.158,46 = \$ 1.563.370,64. El importe neto, debió abonarse dentro de los 30 días de finalizado el Grupo, por lo que teniendo en cuenta la fecha de finalización (10.01.2023), ese plazo vencía el 09.02.2023. (Art. 13. I. A2). Atento a lo dispuesto en el Art. 13. I. A3) del contrato de adhesión, corresponde la aplicación de Tasa Activa del Banco Nación Argentina, desde la fecha de vencimiento (09.02.2023) al 31.03.2025, conforme el siguiente calculo: Aplicación de Tasa Activa del Banco Nación Argentina desde el 09.02.2023 al 31.03.2025: Neto a Cobrar \$ 1.563.370,64. Variación Tasa Activa BNA 178,45%. Intereses \$2.789.867,74. Total al 31.03.2025 \$4.353.238,38*” (Pregunta 5 de la parte demandada). “*De acuerdo a la información brindada por la demandada, el Grupo 3474 - Orden 152, a la fecha de finalización del mismo (Enero/2023), se encontraba en estado moroso*”. (Pregunta 6 de la parte demandada).

Cabe destacar que el informe pericial no fue objeto de observaciones ni impugnaciones por las partes, advirtiendo que el cálculo realizado por el perito se ajusta a las previsiones del contrato de ahorro previo celebrado entre las partes (Arts. 13 y 14 de las Condiciones Generales), por lo que no existen motivos para apartarme de sus conclusiones.

A la luz de lo expuesto, entiendo que la pretensión del actor en este punto resulta procedente. En consecuencia, ordenaré a Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados proceda al reintegro de los haberes netos determinados por la suma total de \$4.353.238,38. A dicha suma se adicionarán los intereses de la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde el 21/04/2025 (fecha del informe pericial contable) hasta su efectivo pago.

4. b) Daño punitivo.

La parte actora solicita la aplicación a la accionada de una multa por daño punitivo. Afirma que la accionada nunca aportó la información suficiente, clara y veraz para determinar los montos a percibir, aun cuando se encuentra establecido en el contrato suscripto y tampoco cuando le fue solicitada en distintas instancias, demostrando una conducta evasiva y de mala fe. Que tal conducta configura una situación jurídica abusiva (art. 1120 CCyC) cuando decide no cumplir (aunque puede hacerlo) y de ese modo obtiene una ventaja en el incumplimiento. Que la única explicación posible a la actitud de la demandada debe encontrarse en el lucro que obtiene.

Añade que no puede perderse de vista que la demandada, como mandataria del actor y como proveedor en el marco de una relación de consumo, carga con una obligación agravada de información y debió extremar los recaudos informativos a fin de proveer oportunamente la información necesaria para que el consumidor conozca cuáles eran los montos que debía percibir en concepto de rescate. Todo esto sumado a la injustificada reticencia a informar por parte de la demandada, lo cual se ve reflejado claramente en la falta de contestación de los oficios enviados por diligencias preparatorias.

Entiende que la multa debe graduarse atendiendo a todas las circunstancias ya referidas pero especialmente la capacidad económica de la demandada, el grave y reiterado incumplimiento, su clara incidencia social y el menosprecio a los derechos de los consumidores.

De su lado, la parte demandada considera que en la especie resulta evidente que no existe conducta reprochable ni incumplimiento alguno de su parte, habiendo procedido de conformidad a lo estipulado en el contrato de adhesión, el cual fue consentido por el adherente; y que tampoco ha ganado nada. Pone de resalto que remitió a la accionante una carta de liquidación informando sobre los fondos que iba a reintegrar y también se le indicó la forma en que se procedería al reintegro. Y que posteriormente, se procedió a habilitar el reintegro a través de su página *web* oficial.

Cabe recordar que se concibe al daño punitivo como las sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro (cit. en Stiglitz, Gabriel- Carlos Hernández, "Tratado de derecho del consumidor"- 1ª ed., CABA: La Ley, 2015, T. III, p.261).

En torno a la procedencia de la multa civil, el Artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor establece: *"Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. (...) La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley"*.

Su aplicación está subordinada a la concurrencia simultánea de un elemento subjetivo y uno objetivo. El primero, el subjetivo, exige algo más que la culpa o la debida diligencia; debe concurrir culpa grave o dolo, negligencia grosera, temeraria, actuación cercana a la malicia. El elemento objetivo consiste en una conducta que produzca un daño grave, que supere un piso o umbral mínimo y que le confiera, por su trascendencia social, repercusión institucional o por su gravedad, una apoyatura de ejemplaridad.

En este sentido, la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Provincia tiene dicho que *"desde el punto de vista objetivo, para la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis, debe tratarse de un daño - o su posibilidad - que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional exija una sanción ejemplar"* y que *"desde el punto de vista subjetivo, la conducta del proveedor debe ser indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial"*

(CSJT, “Asociación de Consumidores del NOA y Otro vs. Sparapani Guillermo s/ Especiales (Residual)”, Expte. N° 191/14, Sent: 1190, Fecha: 25/07/2019).

Dentro de este marco teórico y examinando las particulares circunstancias del presente caso, considero que no se verifica en autos una actitud que pueda calificarse como de culpa grave o dolo por parte de la demandada; ni que se hubiera acreditado en este proceso que la alegada conducta incumplidora fuese generalizada y/o reiterativa o que tuviera la intención de enriquecerse indebidamente o que hubiera antepuesto sus intereses a los del actor.

Tengo presente que si bien la autenticidad de la carta documento remitida al actor por la sociedad administradora poniendo a disposición los haberes netos no fue informada por La Postal SA, no obstante habersele requerido en dos oportunidades (Cuaderno de Prueba A2), lo cierto es que en la absolución de posiciones prestada durante la Segunda Audiencia realizada el día 19/05/2025, el actor ha jurado que es verdad que al momento de la firma del contrato tuvo acceso al texto de las condiciones generales del plan de ahorro (Posición N.º 5), que ante la falta de pago optó por la devolución del dinero, aclarando que *“es lo que especifica el contrato”* y que *“lo que dice el contrato es que una vez estipulado el plazo del plan se tiene que reintegrar el dinero, no es que yo lo elijo, es lo que dice el contrato”* (Posición N.º 4), que realizó la actualización de sus datos de contacto ante la administradora del plan (Posición N.º 6) y que completó el trámite on line para solicitar el reintegro de los haberes netos conforme lo previsto en el sitio web oficial www.autoahorro.com.ar (Posición N.º 7). Lo dicho me permite inferir razonablemente que el actor entendía el contenido del contrato, tenía conocimiento que los haberes netos estaban a su disposición y cuáles eran los trámites tenía que hacer para su cobro.

Por lo demás, los haberes netos determinados en la prueba pericial producida en este juicio no difieren significativamente en su cuantía con la liquidación practicada e informada por la sociedad administradora, lo que me lleva a considerar que ajustó su conducta en este punto a las cláusulas contractuales.

Pondero que el accionante no ha acompañado elemento probatorio que permita corroborar los reclamos e intimaciones previas que invoca en su demanda, en particular, cuál fue el trámite dado a la denuncia ante Defensa del Consumidor identificada como Reclamo N.º 11996417 y el resultado arribado en tal instancia; o el diligenciamiento del oficio solicitado como medida preparatoria y retirado por la letrada del actor el día 13/08/2024 (según nota actuarial de igual fecha). De dicha carga probatoria no se encontraba eximida la parte actora, de conformidad con lo analizado en el Punto 3 (Cargas probatorias) de este decisorio, al que me remito

Así las cosas, examinadas las particulares circunstancias del presente caso no observo una conducta de la sociedad administradora del tipo y características señaladas por la norma, doctrina y jurisprudencia que permitan tener por configurado los presupuestos para la procedencia de la multa civil prevista en el Art. 52 bis de la LDC. En consecuencia, no haré lugar a la indemnización por daño punitivo solicitada.

4.c) Daño moral.

El actor reclama la reparación del daño moral que entiende acreditados a partir de los propios hechos de la causa, en tanto requirió información por parte de la empresa proveedora que resulta razonable y pertinente, que a la fecha continúa sin proveer, de manera que el malestar, inquietud y desmedro anímico denunciado resulta de esos propios hechos sin necesidad de mayores pruebas. En cuanto a su cuantía dice que la indemnización por los daños en todo concepto se encuentra incluida en el monto solicitado como “valor de rescate”, o de lo que surja del criterio de esta proveyente.

El daño moral ha sido definido como cualquier lesión a los sentimientos o afecciones legítimas de una persona, o cuando se le ocasionan perjuicios que se traducen en padecimientos físicos o, en fin, cuando de una manera u otra se han perturbado la tranquilidad y el ritmo normal de vida del damnificado. El daño moral consiste “no sólo en el dolor, padecimiento o sufrimiento espiritual del individuo”, sino también en la privación de momentos de satisfacción y felicidad en la vida del damnificado -víctima o reclamante- y que en definitiva influyen negativamente en la calidad de vida de las personas” (Highton, Elena I. - Gregorio, Carlos G. - Álvarez, Gladys S. “Cuantificación de Daños Personales.” R. D. P. y C. 21, Derecho y Economía, pág. 127).

Nuestros tribunales han entendido que en materia de derecho del consumidor, si bien el daño moral se evidencia *in per se*, es necesario valorar si la índole del hecho generador de la responsabilidad torna previsible la experimentación de un daño moral, acorde con el curso natural y ordinario de las cosas (Cám. CCC, Sala 2, Sent. 219, 04/05/2.018), sin que sea necesaria la prueba directa y específica sobre la conmoción espiritual sufrida. (cfr. CSJT, Sentencia N° 22 del 06/02/2009 y los fallos relacionados allí citados).

En el presente caso no ha quedado evidenciado una conducta antijurídica por parte de la accionada ni el incumplimiento de los deberes de conducta que la normativa consumeril le impone. Por el contrario, los términos de la demanda y demás circunstancias de la causa evidencian que la controversia fundamental gira en torno a la disconformidad de la parte actora con el monto de los haberes netos determinados por la sociedad administradora. Tal discrepancia, de carácter estrictamente patrimonial, no configura por sí misma un daño moral ni reviste entidad suficiente para considerarse una afectación de espíritu que deba ser resarcida.

Por todo lo expuesto, el rubro no será receptado.

5. Costas. En cuanto a las costas, si bien la presente acción prospera parcialmente, la parte demandada resultó vencida en el aspecto sustancial del litigio, esto es, la determinación del importe de los haberes netos debidos al actor, por lo que en virtud de lo dispuesto por el Art. 487 Procesal y siendo que no considero que el actor haya litigado sin razón probable, las mismas se imponen a la parte demandada en su totalidad.

6. Honorarios. Difiero pronunciamiento sobre honorarios para ulterior oportunidad.

Por ello,

RESUELVO:

1) HACER LUGAR PARCIALMENTE a la demanda promovida por Rodrigo Ramón Estigarribia, DNI 31.254.673, en contra de Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados, CUIT N° 30-56133268-8, en virtud de lo considerado.

2) ORDENAR a Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados proceda a reintegrar al actor los haberes netos determinados a su favor por la suma total de \$4.353.238,38. A dicha suma se adicionarán los intereses de la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde el 21/04/2025 (fecha del informe pericial contable) hasta su efectivo pago. Ello, en el término de diez (10) días de quedar firme la presente resolución.

3) COSTAS a la parte demandada vencida como se consideran.

4) DIFERIR la regulación de honorarios para su oportunidad.

HÁGASE SABER.MEH4717/23

FDO. DRA. MARÍA FLORENCIA GUTIÉRREZ

- JUEZA -

Actuación firmada en fecha 01/12/2025

Certificado digital:

CN=GUTIERREZ Maria Florencia, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27232397050

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