



NEUQUEN, 14 de septiembre de 2022.

**Y VISTOS:**

En acuerdo estos autos caratulados: "**CASTILLO FLOR MARIA C/ VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTROS S/ SUMARISIMO LEY 2268**", (JNQC15 EXP N° 526764/2019), venidos a esta **Sala II** integrada por los vocales Patricia **CLERICI** y Jorge **PASCUARELLI**, con la presencia de la secretaria actuante Micaela **ROSALES** y, de acuerdo al orden de votación sorteado, **Patricia CLERICI** dijo:

**I.-** Contra de la sentencia dictada en autos el 3 de marzo de 2022 -cfr. fs. 721/731-, viene en apelación: a) las demandadas Sapac S.A. e Iruña S.A. -cfr. interposición de fs. 738 y expresión de agravios de fs. 741/759, en virtud de adhesión realizada a fs. 761-; y, b) la accionada Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados -cfr. interposición de fs. 740 y expresión de agravios de fs. 741/759-.

**II.-** En primer lugar, las quejas se agravan de la condena impuesta en la instancia de grado, en tanto les impone la restitución a la actora de los fondos depositados y, la resolución del contrato.

Así, aducen que en la decisión cuestionada se las obliga a devolver las sumas abonadas por la accionante en el marco de dos planes de ahorro contratados, dando por resuelto el contrato que las vinculaba.

Se injurian por cuanto se les ordena restituirle a la reclamante todo lo abonado por los dos planes de ahorro previo y no tan sólo las sumas netas, tal como -dicen- lo estipula el contrato de adhesión suscripto.



También, aducen que la alícuota extraordinaria abonada -tal como fue reconocido en estos obrados- fue ingresada a una cuenta de la concesionaria codemandada; no pudiendo Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados efectuar reintegro alguno de una suma que no ingresó en su patrimonio.

Sostienen que para determinar el valor de la alícuota correspondiente a la actora, se debe tomar el 100% del valor del automotor objeto del plan -esto es, el valor que tenga al momento de la finalización del plan-, dividido por 84. Con lo cual, dicen, el adherente tiene derecho únicamente a obtener el reintegro de los haberes netos con las deducciones correspondientes -penalidad; cargos administrativos; I.V.A. s/ cargos administrativos; bonificaciones-; a tenor de lo establecido en el artículo 13 de las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión y Resolución 08/15 de la I.G.J.

Es que -a su criterio-, en el pronunciamiento cuestionado y a fin de establecer la condena, debió tenerse en consideración aquellos gastos que su parte erogó para administrar el plan de la accionante y el grupo que lo integraba; por lo tanto, mal puede disponerse la restitución de las sumas depositadas por la actora en su totalidad.

Además, exponen que la devolución de los haberes netos a cada adherente se realiza de acuerdo a la disponibilidad financiera del Grupo al que pertenece. Con lo cual, si los fondos no alcanzan a cubrir la totalidad de los haberes, el pago se hará en forma proporcional a sus respectivos créditos -conf. artículo 16. II. Inciso 2.3, de las condiciones generales de contratación-.



Por otra parte, alegan que las partes pactaron que ante el incumplimiento de pago del haber neto por parte de la Sociedad Administradora, se deben adicionar intereses - no capitalizables mensualmente- a tasa activa del Banco Nación para operaciones comerciales -cláusula penal-.

A continuación, las quejas sostienen que la sentencia de grado les genera un desmedro patrimonial al disponer la resolución -que, afirma, no fue solicitada por la demandante-, en razón de que ello implica dar por finalizado un contrato -en el que cumplió con las prestaciones a su cargo y continúa administrando a su propia costa- y generar un enriquecimiento sin causa a favor de la actora.

Entonces, el monto a restituir -afirman- debe calcularse a tenor de lo que las partes se obligaron contractualmente ponderándose los términos de lo pactado, en tanto el contrato no fue atacado en su validez. De hecho -dicen-, las partes se sometieron a las condiciones oportunamente suscriptas -y aprobadas por la I.G.J.-, ejecutándolas de plena conformidad durante varios años, sin merecer observación por parte de la aquí actora.

Agregan que la accionante no realizó planteo alguno de nulidad ni solicitó la resolución del contrato, limitándose a peticionar: *"se condene a las demandadas en forma solidaria a la reparación de los daños y perjuicios"*; de modo que la sentencia en crisis, se dictó en clara vulneración al principio de congruencia.

En otro apartado, establecen como agravio la falta de fundamentación suficiente y la orfandad probatoria en la concesión de rubros indemnizatorios.



Concretamente, alegan que en el pronunciamiento atacado se acoge favorablemente el pedido de la actora otorgándosele indemnizaciones en concepto de daño moral, privación de uso y daño punitivo, pese a que no obran acreditaciones referentes a los mismos que hagan legítima su procedencia; transgrediendo de tal modo su derecho de defensa en juicio.

Luego, analizan pormenorizadamente cada rubro en cuestión y cuestionan no solo la concesión que a su respecto formula la sentencia -ante la mera probabilidad del evento dañoso y no por estar acreditado- sino la extensión por la que proceden -esto es, la pauta sustitutiva y compensatoria utilizada para estimar el monto indemnizatorio- .

Particularmente, acerca del daño moral, sostienen que la aplicación de intereses resulta improcedente toda vez que ese rubro no se incrementa ni actualiza con el tiempo; por el contrario -dice-, debe meritarse al momento en que se fija la condena y, solo en caso de producirse mora en el cumplimiento de la sentencia, establecerse intereses desde su dictado y hasta su efectivo pago.

Acerca de la privación de uso, expresan que no existen elementos fácticos que permitan determinar que su parte deba abonar suma alguna por tal concepto, ya que la demandante no ha demostrado ningún comprobante de gasto ni erogación realizada. Tampoco -afirman- existen en esta causa evidencias de que la accionante haya vendido su vehículo a fin de abonar la cuota complementaria.

En orden al reclamo de daño punitivo, aducen que la decisión en crisis se ha apartado del criterio



jurisprudencial y doctrinario, toda vez que su parte no ha incurrido en incumplimiento a ninguna obligación contractual ni llevado adelante una conducta grave merecedora de reproche -culpa grave o dolo, negligencia grosera, actitud temeraria o notorio menosprecio por los derechos ajenos-. En tal sentido, señalan que no existe una intención deliberada de incumplir ni tampoco negligencia alguna de su parte.

Conferido el pertinente traslado, la actora contesta a fs. 764/765vta. y solicita se confirme la sentencia de grado, a excepción de los intereses determinados para los rubros daño moral y daño punitivo; respecto de los cuales, solicita se devenguen a tasa activa del Banco Provincia del Neuquén S.A. desde el 26/08/2016 y 02/07/2019, respectivamente.

**III.-** Ingresando al tratamiento del recurso de apelación traído a consideración de esta Alzada, se advierte que habrá de analizarse primeramente los términos contractuales que vinculan a las partes del proceso para luego establecer si, de acuerdo a los hechos probados en esta causa, la condena impuesta en la instancia de grado resulta ajustada a derecho.

En tal cometido, comenzaré por referir que la actora inicia demanda en contra de Iruña S.A., Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados y Sapac S.A., en los términos del artículo 53 de la Ley N° 24.240 y con el objeto de que se las condene en forma solidaria a la reparación de los daños y perjuicios -daño moral, punitivo y privación de uso- derivados de la falta de entrega de la unidad pactada, por la suma de \$1.333.214.- con más los intereses devengados -cfr. fs. 124/139vta.-. También, reclama la entrega de la



unidad pactada contractualmente o la devolución de la suma pagada mensualmente actualizada -\$428.214, cfr. fs. 136-.

A continuación, relata de qué modo se sucedieron los hechos que la vincularon con las accionadas y que desencadenaron la posterior deducción de la acción objeto de las presentes actuaciones.

En particular, manifiesta haber suscripto en 2008 un contrato de adhesión para la adquisición de un Volkswagen Gol Power, Plan 70/30, de 84 cuotas y abonó regularmente 14 cuotas, luego de lo cual se encontró impedida de continuar pagando por razones de salud.

Así es que, en octubre de 2011 se presentó un asesor financiero de Sapac S.A. manifestando que estaban visitando a los clientes de Iruña que habían adherido a un plan de ahorro y que por distintas razones no habían continuado pagando, para ofrecerles un "Plan de recupero" y, en tanto el modelo oportunamente seleccionado -Gol Power- no se fabricaba más, cambiarlo por su reemplazante Gol Trend.

Como consecuencia de ello, manifiesta que accede a suscribir un nuevo contrato de adhesión, cuya cuota fue afectada al débito automático de su Tarjeta Naranja.

Expone que en julio de 2016 se comunican desde Iruña S.A. para informarle que había sido favorecida en el sorteo mensual con el N° 464 y que tenía 5 días para aceptar o rechazar la adjudicación.

Dice que luego de corroborada la información, aceptó la adjudicación mediante carta documento y le dijeron que le sería comunicado el importe a abonar por el equivalente al 30% de la unidad, para lo cual depositó \$60.869,40.- a través del Banco Provincia del Neuquén -



26/08/2016- y remitió correo electrónico a la empresa con el comprobante respectivo. Solo restaba -dice-, se le informara el importe de los gastos de envío y patentamiento.

Relata a continuación, que en octubre de ese mismo año se comunicó con Iruña para averiguar por el estado del trámite y un nuevo empleado le dijo que estaba todo en regla y que era solo cuestión de tiempo. Al mes siguiente, el mismo agente de Iruña le reclamó el pago del 30% ya que no figuraba su cancelación; frente a lo cual, le exhibió el comprobante oportunamente expedido por el B.P.N. Sin embargo, éste le informó que el número de cuenta en la que se había realizado el depósito no era el correcto y, por lo tanto, si quería obtener el auto debía abonar \$40.000.- más, para cubrir el aumento producido en la alícuota.

Dice la actora que, pese al maltrato recibido, continuó pagando las cuotas restantes, pensando que todo se iba a solucionar.

Sin embargo, una vez transcurridos seis meses desde el depósito de la alícuota extraordinaria (30%) y ante la falta de respuesta, el 27/02/2017 inició un reclamo ante Defensa del Consumidor. En la segunda audiencia allí fijada -19/02/2019-, el representante de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, manifestó que el plan 70/30 se había rescindido el 25/10/2018 por falta de pago -en tanto 77 cuotas pagas y 7 impagas-. Luego, en la tercera audiencia -06/04/2019-, el abogado de Iruña S.A. le expresó a la actora que se encontraba a su disposición la suma de \$60.869,40.- -reconociendo que el dinero había sido depositado en una cuenta de esa firma-; lo cual, aquélla rechazó por su falta de actualización. Por último, no habiéndose presentado Iruña a la cuarta audiencia -06/05/2019-, se da por finalizada la



etapa conciliatoria y la demandante inicia la presente acción.

Por su parte, las demandadas Iruña S.A. y Sapac S.A. formulan una negativa generalizada y aportan su versión de los hechos -cfr. fs. 164/171vta.-, reconociendo que se suscribió un contrato de ahorro previo con Volkswagen -por su cuenta y orden- y por intermedio de Iruña, pero afirmando que no hubo incumplimiento de las obligaciones a su cargo.

Dicen que Iruña S.A. intervino al inicio de la gestión, al concretarse la firma de solicitud de adhesión y al momento de la adjudicación -tomando el pedido de la unidad y efectivizando su entrega-. En cambio, sostienen que en los supuestos de planes rescindidos, el Concesionario no participa en el proceso de liquidación y puesta a disposición de fondos; toda vez que ello es resuelto y ejecutado en forma exclusiva por Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados.

Por otra parte, reconocen que la actora efectivizó el pago de la cuota extraordinaria -alícuota del 30%- a una cuenta de la titularidad de Iruña S.A. y no de la sociedad administradora como -afirman- debía hacerse; razón por la cual, nunca se emitió para la accionante el Certificado de Adjudicación -que da cuenta del cumplimiento de los requisitos crediticios por la accionante y, en virtud del cual, debe hacerse entrega de la unidad convenida-. De hecho, dicen que la demandante no se encontraba al día con el pago de las alícuotas del plan de ahorro y, por ende, el plan de adjudicación no finalizó; no surgiendo jamás para la administradora la obligación de entregar el rodado contratado.



Entonces, sostienen que de existir valor de rescate liquidado a favor de la actora debe efectuarse por Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados y no por Iruña; en tanto, no actúa como agente recaudador ni percibe el valor de las cuotas abonadas, lo cual impide cualquier tipo de restitución.

Acercas de Sapac S.A., exponen que al actuar como concesionario oficial Ford, ninguna relación tiene con el presente reclamo y, en consecuencia, debe rechazarse la demanda interpuesta en su contra, con costas.

A fs. 180/201vta. se presenta a contestar demanda Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados.

Efectúa una descripción de la operatoria de los sistemas de ahorro previo para fines determinados y sostiene que en el supuesto de autos cabe rechazar la demanda por cuanto no medió incumplimiento alguno de su parte.

Afirma que si bien el plan de la actora resultó adjudicado en julio de 2016, jamás cumplió los requisitos contractuales tendientes a obtener la entrega de la unidad que aquí reclama. En particular -afirma-, debió abonar la alícuota complementaria *"con el cupón de pago correspondiente a la Alícuota Complementaria"* y a la orden de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados; todo lo cual, surge de los cupones de pago que esa firma emite e informa los lugares de pago -*"para acreditar en la cuenta corriente de Volkswagen S.A. de Ahorro"*-.

Con ello -sostiene la demandada-, el pago de la alícuota complementaria que la accionante afirma haber efectuado, jamás ingresó en su patrimonio; de modo que, de haber efectuado la reclamante el depósito en cuestión,



claramente no lo realizó de manera correcta y, consecuentemente, no existe responsabilidad alguna de la sociedad accionada. Es que -dice-, de acuerdo a las condiciones generales de contratación, los pagos deben efectuarse a la administradora del grupo de ahorro; ninguna información refiere, en cambio, que los pagos/alícuotas complementarias deban efectuarse a favor del concesionario.

Manifiesta que la actora no acredita haber abonado 92 cuotas del Plan GyO 0961-092, en tanto acompaña "*constancias de pago*" pero no los "*cupones de pago que se remiten mensualmente*" -a través de los cuales se informa el estado del plan, composición de la cuota, lugares de pago autorizados, etc.-.

Además, agrega que el plan de la demandante cuenta con 77 cuotas abonadas y 7 vencidas e impagas, restando aún abonar la Alícuota Complementaria por el equivalente al 30% del valor móvil.

Concluye, expresando que la pretensión de la actora de obtener la unidad deviene improcedente dado que nunca cumplió con las obligaciones a su cargo y, por lo tanto, debe rechazarse la demanda. Impugna los daños reclamados y ofrece prueba.

En primera instancia, la Jueza hizo lugar a la demanda promovida por la Sra. Castillo y declaró resuelto el contrato que vinculara a las partes, condenando a Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, Iruña S.A. y Sapac S.A., a restituirle la suma de \$187.886,82.- y abonarle \$684.500.- en concepto de daños y perjuicios con más los intereses devengados.



A tales efectos, la A quo consideró suficientemente acreditado por la parte actora la falta de una debida información respecto del pago del 30% del valor móvil, en instancia del cumplimiento de los recaudos para adquirir el bien tipo adjudicado mediante sorteo mensual.

Además, expresó que toda vez que la actora abonó las cuotas correspondientes hasta abril de 2018 -78 de 84-, resultó demostrado que las proveedoras no adoptaron una conducta acorde al trato digno exigido por la normativa de Defensa del Consumidor. Ello así, desde que no le brindaron una solución al reclamo una vez que concurrió a las oficinas de la concesionaria y luego de abonada la cuota complementaria; obligándola a remitir cartas documento y tramitar el procedimiento previsto ante Defensa del Consumidor. *"Y con ello quedó acreditada la responsabilidad solidaria de las demandadas -art. 40 de la Ley 24.240-, por la frustración de la relación, siendo que la actora abonó 77 de las 84 cuotas correspondientes a su plan -conforme surge del informe pericial obrante a fs. 380/38-."*

Por último, destaca que pese a que Sapac S.A. aduce que es concesionario de Ford y no de Volkswagen, no brinda explicación acerca de por qué su firma se consigna en las solicitudes de compra que obran a fs. 18 y 77 -y que no desconoció-.

Las demandadas llegan a esta instancia, cuestionando el pronunciamiento de grado en tanto las obligan a restituirle a la actora todos los fondos depositados en el plan de ahorro y no tan sólo las sumas netas, como lo estipula el contrato de adhesión suscripto.



Además, particularmente Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, se agravia con motivo de que se la obliga a restituirle a la accionante el valor de la alícuota extraordinaria abonada, pese a que esas sumas fueron depositadas en la cuenta de la concesionaria y no en la suya.

Agregan que el decisorio en crisis le genera un desmedro patrimonial al disponer la resolución toda vez que - además de sostener que no fue solicitado por la actora-, da por finalizado un contrato en el que su parte cumplió con las prestaciones comprometidas y genera un enriquecimiento sin causa a favor de la demandante.

Asimismo, aducen que la sentencia de grado adolece del vicio de incongruencia, falta de fundamentación y orfandad probatoria.

Veamos. En el supuesto traído a consideración de esta Alzada las partes han reconocido el vínculo contractual que las vinculara, existiendo disidencia entre ellas acerca del motivo por el cual no se le entregó la unidad pactada a la actora, respecto de lo cual ésta aduce haber recibido un trato indigno y padecer las consecuencias derivadas del incumplimiento al deber de información.

Es sabido que el sistema de ahorro previo tiene por objeto la formación de grupos cerrados constituidos por un determinado número de adherentes, a los que se les cobra una cuota mensual que es equivalente a un porcentaje del valor del bien objeto de adjudicación e integra el fondo común de los ahorristas. Este fondo es administrado por una sociedad de ahorro que se obliga a entregar a cada uno de los suscriptores una cosa determinada o el préstamo del total del



capital, al cumplirse las condiciones pactadas en el contrato.

A fin de su normal funcionamiento, el sistema se integra por una multiplicidad de contratos -como por ejemplo, con los concesionarios o agentes propios o del fabricante de los productos, a través del contrato de agencia-; siendo el más relevante el contrato de ahorro que suscribe una parte -denominada suscriptor- con la administradora de ahorro para fines determinados -que organiza los grupos de adherentes, los sorteos y licitaciones-.

El adherente asume la obligación de pagar las cuotas de ahorro o de amortización, hasta que una vez que resulta adjudicatario del bien objeto de su contrato concluye su periodo de ahorro y se constituye como mutuuario en el préstamo que le otorga el grupo; debiendo continuar pagando las cuotas pactadas. Por su parte, la administradora se obliga a constituir los grupos -que es lo que le permite alcanzar la finalidad perseguida por los adherentes a través del fondo común- y realizar los sorteos, licitaciones, adjudicaciones y entregas de los bienes.

Con lo cual, en este marco, la obligación principal de la administradora de los fondos en la relación jurídica de consumo constituye la entrega al ahorrista de la unidad pactada; previamente adquirida al fabricante a través del concesionario y con los fondos del grupo que administra a tal fin.

El espíritu del legislador en el caso, ha sido la creación de un sistema que otorgue protección amplia al consumidor -parte débil-, el cual se integra con normas



generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo.

Así es que, ante la configuración de un supuesto en que el ordenamiento jurídico contemple más de una respuesta, prevalece el criterio interpretativo más favorable al consumidor; debiendo considerarse el contexto general y los fines que aquélla persigue, atendiendo a la voluntad del legislador.

Ahora bien, sabido es que las convenciones hechas en los contratos forman para las partes una regla a la cual deben someterse como a la ley misma -cfr. artículo 1.197 del Código Civil de Vélez, aplicable a la fecha de la contratación de autos-; con lo cual, deben adecuar su conducta a lo que pactaron.

Consecuentemente, el deber de información -reconocido al consumidor en el artículo 42 de la Constitución Nacional y replicado en el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor-, constituye una herramienta de tutela del consentimiento y tiene por objeto la búsqueda de la voluntad real, consciente e informada del usuario respecto de las ventajas y desventajas de los servicios que contratan, con la finalidad de brindarle los conocimientos necesarios -y de los cuales, carece-, de modo tal que le permitan llevar a cabo una elección racional y fundada.

Disposiciones como las mencionadas, dan por supuesto que la información está en manos de expertos o profesionales y se produce un desequilibrio en la relación contractual de cara a la posición del consumidor -al que se cree, de antemano, vulnerable-; motivo por el cual, se busca generar equidad.



Entonces, la información que debe brindar el prestador es fundamental en todas las etapas: de negociación, ejecución y extinción del contrato.

Por su parte, el artículo 8° bis de la Ley N° 24.240 establece la obligación de los proveedores de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios; así como de abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

Ello implica que el régimen tuitivo no solo busca establecer derechos y obligaciones para los intervinientes, sino también garantizar que durante su decurso se brinde un marco de respeto hacia el consumidor -dignidad, no discriminación, equidad- que evite la existencia de prácticas que limiten o nieguen sus derechos.

A tales efectos, el artículo 40 de la Ley N° 24.240 prevé el régimen de responsabilidad en caso de daños: *"Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio... La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena"*.

Empero, esta disposición de la Ley de Defensa del Consumidor debe diferenciarse del incumplimiento obligacional de cada una de las partes del contrato, en tanto el incumplimiento obligacional no es equivalente a responsabilidad civil.



Es que la inobservancia de las obligaciones es una noción objetiva, mientras que la responsabilidad civil supone una conducta contraria al ordenamiento jurídico -con base en un factor subjetivo u objetivo-, que origina un daño que se haya en una relación de causalidad adecuada.

De tal modo, en la conexidad contractual las partes de cada uno de los contratos conexos deben cumplir las obligaciones emergentes de su contrato de acuerdo con los principios del cumplimiento de las obligaciones; no pudiendo, en cambio, imputarse incumplimiento contractual y condenar a cumplir a una persona que no es parte de uno de los contratos conexos.

Consecuentemente, en cada uno de los contratos conexos surgen obligaciones propias de las partes que lo integran -regidas por los principios del cumplimiento de las obligaciones- y defensas que son consecuencia de la conexidad y constituyen ejemplos de acciones directas concedidas por la norma legal.

En el supuesto de autos, existe conexidad entre el contrato celebrado por el adherente con la administradora -así como los celebrados por los demás integrantes del mismo grupo con la misma administradora-, y los contratos que celebra la administradora con su agente -a través de quien adquiere mensualmente los bienes a adjudicar-.

Con lo cual, de acuerdo a la prueba aportada a la causa, entiendo que los agravios de las demandadas no habrán de tener favorable acogida en este aspecto.

Es que, a criterio de la suscripta, la administradora incurrió en incumplimiento de la obligación principal del contrato de ahorro, consistente en la entrega



de la unidad convenida al suscriptor que había resultado adjudicatario; pues como tal, se había comprometido con el adherente a efectuarla en las condiciones pactadas, en el marco del contrato de ahorro.

Empero, cabe señalar que, el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la administradora como preponente en el negocio concertado mediante la intermediación del agente, no puede serle exigido a éste último toda vez que solo se encarga de promover los negocios por cuenta de aquélla pero no asume el riesgo de tales operaciones ni representa al preponente; por lo que no es obligado solidario.

Distinto es el caso de la responsabilidad civil derivada de la norma contenida en el artículo 40 de la Ley N° 24.240, que obliga solidariamente a los sujetos de la cadena de comercialización -inclusive al agente-, por los daños derivados del incumplimiento de alguno de los integrantes de la cadena: es decir, impone la obligación de indemnizar daños causados por el incumplimiento, no la de cumplir un contrato.

Sin embargo, las demandadas Iruña S.A. y SAPAC S.A. no han cuestionado este aspecto de la sentencia de grado, aceptando su condena por las consecuencias de la resolución contractual, por lo que el punto no puede ser modificado por la Alzada.

Continuando el análisis de la causa, dable es señalar que las demandadas no han logrado desvirtuar los hechos afirmados por la actora en su demanda, acerca de que no recibió información adecuada sobre la cuenta donde debía efectuar el depósito del 30% de la alícuota extraordinaria - al resultar adjudicataria de la unidad contratada a través



del plan de ahorro que aportaba- y, en su consecuencia, se le denegó la entrega del bien.

Por el contrario, la accionada Iruña S.A. reconoce en su contestación de demanda que la actora efectivizó el pago de la cuota extraordinaria a una cuenta de titularidad de Iruña -cfr. fs. 166vta.- y nunca se emitió en favor de la demandante el certificado de adjudicación para la posterior entrega de la unidad; aduciendo al respecto que aquella no se encontraba al día con las alícuotas del plan de ahorro y por tal motivo la administradora no tenía obligación de entregar el rodado contratado.

También sostiene que de existir valor de rescate liquidado a favor de la actora debió efectuarse por Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, en tanto Iruña no actúa como agente recaudador ni percibe el valor de las cuotas abonadas.

Por su parte Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados alega que luego de que la accionante resultó adjudicataria del rodado, no reunió los requisitos contractuales tendientes a obtener su entrega; en particular, afirma que la beneficiaria debió abonar la alícuota complementaria *"con el cupón de pago correspondiente a la Alícuota Complementaria"* que emite y a la orden de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados.

Además, expresa que el pago de la alícuota complementaria que la accionante dice haber efectuado, no se realizó de manera correcta y, con ello, jamás ingresó a su patrimonio ni existe responsabilidad alguna de la sociedad administradora.



Sin embargo, la prueba incorporada al proceso otorga razón a la actora.

A fs. 260/363, Tarjeta Naranja informó que desde el 08/08/2012 registra el débito automático realizado a la cuenta de la titular, del servicio prestado por Volkswagen. Asimismo, refiere que esa institución crediticia opera como ente pagador, por lo que es ante Volkswagen que debe procesarse la baja de los pagos.

A fs. 380/382 luce pericial contable, de la que surge como relevante: que del Plan 0961 Orden 092 (Plan de Recupero), la actora abonó 78 cuotas y la alícuota extraordinaria -equivalente al 30%, el 26/08/2016-; habiéndose depositado ésta última en la Cuenta N° 414603/1 de titularidad de la firma Iruña S.A. -cfr. fs. 84-, por su propia indicación del listado de fs. 17.

A fs. 465vta./469 obra informe pericial contable realizado en extraña jurisdicción sobre los registros documentales de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, que establece: 1) el Plan 0961-092 se encuentra rescindido el 25/10/2018, con 77 cuotas pagas y 7 cuotas impagas vencidas; 2) no existen constancias de que haya sido adjudicado ni que se haya cobrado la alícuota complementaria; 3) el valor móvil de la unidad a agosto de 2016 es \$202.898,40.-; 4) el plan finalizó en octubre de 2018.

Entonces, todo lo hasta aquí incorporado a la causa, evidencia claramente la inapropiada conducta desplegada por las accionadas, quienes lejos de atender los requerimientos de la actora a través de información cierta y clara con el fin de que ésta pudiera obtener el certificado de adjudicación y con él la entrega de la unidad contratada,



la sometieron a un destrato reiterado que la obligó a accionar primero en sede administrativa y luego judicialmente, para reclamar lo que por derecho le correspondía -de acuerdo al contrato suscripto con las demandadas-.

Lo que agrava aún más la situación acaecida, es que Iruña tenía conocimiento de que las sumas depositadas por la actora en concepto de alícuota complementaria habían ingresado a su cuenta y, en lugar de transferirlas a la cuenta bancaria de la sociedad administradora del grupo de ahorro -tal como ella misma afirma, debía realizarse- y arbitrar los medios para subsanar de alguna manera esa presunta equivocación material -que por cierto, la beneficiaria no tenía por qué conocer-, se desligó en todo momento del problema que se había presentado y denegó la entrega de la unidad.

Es de destacar, que la actitud desplegada por Iruña S.A. merece particular reproche, porque se presenta como ajena a esta situación y rechaza su responsabilidad en el caso -tal como lo afirma en la CD 844172403, del 23/08/2017, que obra a fs. 685, al manifestar que carece de facultades para resolver aspectos relativos a adjudicaciones-, pese a que forma parte de la cadena de comercialización no solo al actuar como intermediario en la entrega del bien sino también al facilitar la contratación en las instancias previas -captando clientes-.

Idéntica reprimenda resulta aplicable a Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados, en tanto que se mantiene firme en su postura de que no ingresó en su patrimonio suma alguna en concepto de la alícuota complementaria abonada por la accionante -porque no realizó



correctamente el depósito y, además, acompañó constancias de pago pero no los "cupones de pago que se remiten mensualmente"- y, nuevamente, no sólo que no se aboca a tratar de obtener la transferencia de dichas sumas a su cuenta -a través de la concesionaria con la que opera- sino que rechaza el pedido de entrega de la unidad objeto de adjudicación, sin informarle a la beneficiaria los supuestos recaudos que ahora -en esta causa- aduce debía cumplimentar a efectos de obtener la entrega del rodado.

Obsérvese que no resulta un dato menor la circunstancia de que en la cuenta bancaria de Iruña S.A. hubiesen ingresado sumas que no podían imputarse a ninguna operatoria de la sociedad -de acuerdo a sus propios dichos y en tanto no participar la misma, en el proceso de liquidación y puesta a disposición de fondos-, y pese a ello no se indagara acerca de su origen; más aún, cuando constaban los datos del depositante -cfr. fs. 84- y los mismos se correspondían con la adherente del plan que reclamaba a diario en la concesionaria, la entrega del vehículo.

Tampoco debe perderse de vista que de cara al consumidor contratante del plan de ahorro, la concesionaria y la administradora de los fondos del grupo se presentaron como una misma parte, operando de manera conjunta con el objeto de que el sistema de ahorro previo para fines determinados se desarrollara y cumpliera su finalidad -en el supuesto de autos, adquirir automotores- para los adherentes.

**IV.-** De lo dicho, se sigue que es claro el incumplimiento de las demandas a obligaciones básicas inherentes a la relación de consumo.



Habré de expedirme ahora, acerca de la vulneración del principio de congruencia que plantea la parte demandada.

Al respecto, dable es señalar que la regla de la congruencia procesal, definida como la conformidad que debe existir entre la sentencia y la pretensión que constituye el objeto del proceso -más la oposición y oposiciones en cuanto limitan ese objeto- se relaciona con la disponibilidad de los derechos actuados en juicio, en cuanto a que corresponde a las partes -en exclusividad- fijar el objeto del litigio.

Su fundamento se encuentra en el derecho de defensa en juicio o en la no indefensión en el proceso, de tal modo, que el juez no puede introducir cuestiones que no hayan sido traídas por las partes: éstas tienen el monopolio de la iniciativa procesal para promover y concluir un proceso, así como para determinar su contenido. Y en su aspecto práctico, se conecta con el principio de contradicción, en tanto, es esencial al proceso que ambas partes puedan ser oídas sobre el objeto del pleito, evitando que se condene a quien no ha podido alegar ni probar sus motivos de oposición respecto de cuestiones no planteadas en el mismo.

Entonces, considero que resulta ajustado a derecho el pronunciamiento cuestionado en orden a la resolución del contrato y la devolución a la actora de las sumas abonadas.

Es que tal como surge del escrito de inicio, la actora solicita la entrega del rodado o la devolución actualizada de lo pagado, en virtud del incumplimiento



contractual que endilga a las demandadas. Como consecuencia de ello, reclama se la indemnice por los daños que sufrió.

Del mismo modo, en instancia administrativa presenta reclamo solicitando la entrega del rodado y el resarcimiento de los daños padecidos -cfr. fs. 74/46-, habiendo tomado conocimiento de ello las demandadas al concurrir a las audiencias conciliatorias ante Defensa del Consumidor -cfr. fs. 121/123-.

Con lo cual, las accionadas tuvieron oportunidades de ejercer su derecho de defensa respecto de la pretensión de la accionante de que se le restituyan las sumas abonadas.

Por ende, pretenden endilgar ahora incongruencia en el fallo en crisis al disponerse la resolución del contrato, pese a que si bien no fue consignado expresamente en su demanda por la actora y al momento de la interposición de la acción el plan de ahorro en cuestión ya había finalizado -en octubre de 2018-, lo cierto es que el pedido de restitución de lo abonado por la adherente se genera ante el incumplimiento de las obligaciones a cargo de la Administradora cuando aún se encontraba vigente el contrato que unía a las partes.

En el mismo sentido, entiendo que no procede el pedido de devolución de las sumas abonadas en los términos dispuestos en el artículo 16 del contrato pactado, en virtud de que ha mediado aquí un incumplimiento de Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados -tal como fue analizado en el apartado anterior- a sus obligaciones contractuales, lo que ha provocado que por pedido de la actora ese pacto se



deje sin efecto y se ordene la restitución de lo abonado así como la indemnización por los daños ocasionados.

De tal modo, las sumas deberán restituirse en su integralidad de acuerdo a los pagos aquí acreditados como efectivizados por la accionante, con más los intereses devengados a tasa activa del Banco Provincia del Neuquén -tal como fue ordenada en la instancia de grado, a fs. 727vta., y en tanto no ha sido materia de agravios-.

Acerca de los rubros indemnizatorios por lo que se condena a las accionadas, en el análisis hasta aquí efectuado se ha puesto en evidencia el daño provocado a la demandante con su accionar.

En orden a los intereses determinados sobre el daño moral, concuerdo con la decisión adoptada por la *A quo* y entiendo que corresponde su aplicación por la tasa de interés allí indicada -cfr. fs. 729-.

El planteo realizado sobre la condena por privación de uso tampoco habrá de tener favorable acogida. Es que, se tiene dicho que este rubro repara la imposibilidad material de utilizar el rodado y se infiere que ello le ocasiona un daño a su titular o dueño en su necesidad cotidiana de desplazarse; pues se presume que quien tiene en uso un vehículo lo hace para satisfacer una exigencia. En particular, la indisponibilidad material del vehículo adquirido mediante un sistema de ahorro previo -motivada en el incumplimiento de la administradora del plan-, configura *per se* un daño indemnizable.

En el caso que nos convoca, si bien la actora - como aduce la recurrente- no ha probado que para pagar la alícuota extraordinaria -al resultarle adjudicado el rodado-



debió vender su vehículo, lo cierto que desembolsó una importante suma de dinero (30% del valor móvil) con la expectativa de que en el plazo máximo de 75 días -cfr. artículo 7- obtendría su entrega; lo cual, no aconteció.

La jurisprudencia ha dicho: *"El solo hecho de verse ante la privación del vehículo importa un perjuicio indemnizable, pues cabe presumir que quien tiene un automotor es para usarlo, sea para su trabajo, comodidad o esparcimiento"* (Autos: GIORGETTI 7 JORGE A. Y OTRA c/SOLIMO A. Y-U OTROS s/SUMARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS - N° Sent.:48421-Magistrados: VALDO MIRAS - Civil - Sala E - Fecha: 02/08/1989).

Por lo tanto, habiéndose probado la falta de entrega de la unidad pactada en los términos contractuales, considero que debe confirmarse la decisión de origen en orden a la privación de uso.

Los agravios relativos a la imposición de la condena por daño punitivo, tampoco habrán de prosperar, en razón de que las recurrentes no observaron su deber de información adecuada en el proceso de adjudicación del bien a la actora y, a la postre, incumplieron deliberadamente sus deberes omitiendo arbitrar los mecanismos necesarios a su alcance para tratar de sortear los errores materiales incurridos al efectuar la actora el depósito de la alícuota extraordinaria y, con ello, efectivizar la entrega del rodado -fin último del contrato que vinculara a las partes-.

Otra muestra cabal de su accionar en notorio menosprecio de los derechos ajenos, lo constituye la serie de correos electrónicos cursados entre la demandante e Iruña S.A., entre octubre de 2016 y abril de 2017 -adjuntados a la



demanda a fs. 94/109 y reconocidos por la demandada en su responde, fs. 166 y ss.-, donde pese a admitir un dependiente de Sapac S.A. que la Sra. Castillo se encontraba al día en el pago de las cuotas mensuales: primero demoró la entrega de la unidad, para luego decirle que había depositado mal a la cuenta y orden de la concesionaria la alícuota del 30% y, que por ello, no podía efectuar la entrega del bien.

Por último, especial mención merece el pedido de la actora, quien al contestar los agravios de la contraria solicita una modificación en la tasa de interés aplicable al daño moral y al daño punitivo reconocido. Al respecto, cabe poner de resalto que tal petición deviene improcedente toda vez que su parte no interpuso recurso de apelación en los plazos legales, resultando a todas luces impropia su alegación al momento de contestar los agravios de la demandada.

**V.-** Dicho lo cual, propongo al Acuerdo: 1) rechazar los recursos de apelación deducidos por las demandadas y, en su consecuencia, confirmar la sentencia de grado en todo lo que ha sido materia de agravios; 2) imponer las costas a las recurrentes en su calidad de perdedoras - cfr. artículo 68 del C.P.C. y C.-; 3) regular los honorarios de los profesionales intervinientes por su desempeño ante esta Alzada, en el 30% de la suma que corresponda por la labor en la instancia de grado, todo de conformidad con lo prescripto por el artículo 15 de la Ley N° 1.594.

**Jorge PASCUARELLI dijo:**

Por compartir los fundamentos vertidos en el voto que antecede, adhiero al mismo.

Por ello esta **Sala II**



**RESUELVE:**

**I.-** Confirmar la sentencia dictada en autos el 3 de marzo de 2022 -cfr. fs. 721/731- en todo lo que ha sido materia de recursos y agravios.

**II.-** Imponer las costas a las recurrentes en su calidad de perdidosas (art. 68, C.P.C. y C.).

**III.-** Regular los honorarios de los profesionales intervinientes por su desempeño ante la Alzada, en el 30% de la suma que corresponda por la labor en la instancia de grado (art. 15, Ley N° 1.594).

**IV.-** Regístrese, notifíquese electrónicamente y, en su oportunidad, vuelvan los autos a origen.

**Dra. PATRICIA CLERICI - Dr. JORGE PASCUARELLI**  
**Dra. MICAELA ROSALES - Secretaria**