

Fallecimiento Del Suscriptor Del Plan De Ahorro Previo

JURISPRUDENCIA

Fallecimiento del suscriptor del plan de ahorro previo Se

confirma la sentencia que condenó a la administradora del plan y a la concesionaria a entregar el automóvil y a pagar los daños ocasionados a los actores en su carácter de sucesores del suscriptor del plan porque recibieron el pago del seguro de vida, pero no entregaron la unidad.

En Buenos Aires a los 19 días del mes de junio de dos mil dieciocho, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos fueron traídos para conocer los autos ?BAVA MÓNICA GRACIELA Y OTROS contra ALRA S.A. Y OTRO sobre ORDINARIO?, Expte. Nro. 14.372/2015 en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Vocalías N°17, N°18, N°16. La Dra. Alejandra N. Tevez interviene en su carácter de subrogante de la vocalía N°17 que se encuentra a la fecha vacante. Estudiados los autos la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de fs. 451/470? La Sra. Juez de Cámara Doctora Alejandra N. Tevez dice: I. Antecedentes de la causa. a. Mónica Graciela Bava, Romina Alejandra Cascardo y Cristián Ariel Cascardo iniciaron demanda contra ALRA S.A. (en adelante ?ALRA?) y Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados (en adelante, ?Volkswagen?) por incumplimiento del contrato de plan de ahorro y reclamaron los daños y perjuicios que -según dijeron- les ocasionó el actuar negligente de la concesionaria. Señalaron que iniciaron el presente en su carácter de herederos universales del Sr. José Mario Cascardo quien había suscripto un plan de ahorro previo. Añadieron que el suscriptor falleció y que denunciaron su muerte a las empresas accionadas. Sin embargo, señalaron, éstas últimas recibieron el pago del seguro de vida pero no entregaron la unidad comprometida o su valor en pesos actualizado. Aludieron a la legitimación pasiva de las demandadas y aclararon que si bien resulta difícil conocer el grado de responsabilidad de cada una, la acción se dirige contra ambas en los términos de los arts. 13 y 40 de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante ?LDC?). Explicaron que intentaron obtener de modo extrajudicial la entrega del vehículo o de su valor actualizado, pero no lo lograron. Expusieron que el 25.3.2011 el Sr. José Mario Cascardo había suscripto la Solicitud de Adhesión N°? para adquirir un Volkswagen Modelo Voyage. Indicaron que el adherente pagó mensualmente las cuotas mediante el débito de su cuenta Caja de Ahorro del Banco Itaú. Mencionaron que en el mes de enero de 2013 informaron al Sector Cobranzas de la firma Volkswagen que el suscriptor había fallecido el 3.12.2012 y solicitaron, en consecuencia, que interrumpieran el débito mensual del pago del plan. Mencionaron que una vez notificado el deceso, comenzó un intercambio de correos electrónicos con el Sector Seguros de la demandada. Añadieron que cumplieron de manera estricta con cada uno de los requerimientos que les fueron formulados y acompañaron la documentación solicitada por la accionada. Transcribieron los correos electrónicos y manifestaron que éstos concluyeron cuando Volkswagen les informó que la aseguradora realizaría la cancelación del plan de Ahorro y que a fines de julio podrían presentarse en la concesionaria para realizar los trámites de pedido del vehículo. Dijeron que se comunicaron con ALRA y con Volkswagen a fin de obtener la entrega del vehículo convenido. Sin embargo -agregaron- esos llamados no tuvieron un resultado positivo. Agregaron que por eso, la Sra. Romina Cascardo envió una carta documento a las accionadas, que tampoco mereció respuesta. Aludieron a los presupuestos de responsabilidad y dijeron que el actuar de las demandadas fue a todas luces defectuoso. Destacaron que el incumplimiento contractual se configuró en tanto la aseguradora abonó a Volkswagen la totalidad del plan, pero ellos no recibieron la prestación comprometida. Invocaron la exención del pago de la tasa de justicia, en los términos del art. 53 de la ley 24.240. Fundaron en derecho y ofrecieron prueba. Arguyeron que la conducta de las reclamadas les provocó una serie de daños y estimaron su reparación en \$1.826.000. Liquidaron cada rubro indemnizatorio: a) entrega de la unidad, \$161.000; b) gastos de traslados de los actores por la privación de uso del automóvil, \$12.000; c) daños por privación de uso, \$153.000 y, d) daño punitivo, \$1.500.000. b. Volkswagen contestó demanda. Solicitó su rechazo con expresa imposición de costas. Negó todos y cada uno de los hechos expuestos por los demandantes en el escrito de inicio. Desconoció también la totalidad de la documentación acompañada por ellos. En primer término, realizó una breve reseña del funcionamiento de los planes de ahorro. Reconoció, en el caso particular, que: a) el Sr. Cascardo celebró un contrato y suscribió el plan de ahorro de 84 cuotas, conformando el Grupo 0575 Orden 099; b) falleció en diciembre de 2012; c) fueron canceladas, mediante el pago del seguro, las cuotas de ese plan que aún no habían vencido; d) la unidad se adjudicó en Julio de 2013. Explicó que en razón del pago cancelatorio realizado por la compañía de seguros y de acuerdo con lo establecido por el art. 11 de la solicitud de Adhesión, se adjudicó el plan y que esa situación se mantiene a la fecha de la contestación de demanda. Destacó que estaba pendiente la validación de la adjudicación para poder emitir el certificado y que, para eso, era necesario que los actores realizaran el pedido de unidad en el concesionario. Sin embargo -resaltó- los herederos jamás cumplieron con las gestiones y por ello, no pueden reclamarle

ahora el cumplimiento de las obligaciones. En consecuencia, adujo que los actores debían esperar los plazos de entrega estipulados en el contrato y la disponibilidad de stock. Se opuso también a los daños pretendidos pues dijo que los demandantes ni siquiera describen cómo éstos se habrían producido. En punto a la privación de uso agregó que no acompañaron ningún comprobante para acreditar los perjuicios que, según arguyeron, se habrían producido. Agregó, a todo evento, que de hacerse lugar a este aspecto indemnizatorio recién puede computarse a partir de los 75 días de solicitada la unidad. En cuanto a los gastos de traslado, dijo que no correspondían pues los reclamantes están pretendiendo una indemnización por partida doble por un rubro que no prueban ni fundan en forma razonada. Alegó la inoponibilidad del art. 40 bis de LDC. Se opuso a la procedencia del daño punitivo y objetó la legitimación de los peticionantes. Planteó, también la inconstitucionalidad del art. 52 bis LDC. Ofreció prueba y fundó en derecho.

c. ALRA contestó demanda. Solicitó su rechazo con expresa imposición de costas y realizó una negativa de los hechos invocados por sus adversarios. De seguido, expuso su versión de lo acontecido. Destacó inicialmente que cumplió con sus obligaciones. Reconoció que el causante firmó una solicitud de adhesión del plan de ahorro ofrecido por Volkswagen en sus oficinas. Añadió que ella fue aceptada por la administradora. Explicó que la aceptación de la solicitud de adhesión, la agrupación, el pago de las cuotas correspondientes y la entrega de las unidades son cuestiones manejadas únicamente por Volkswagen. Destacó, en ese sentido, que ALRA le informó telefónicamente a los demandantes en reiteradas oportunidades que debían presentarse en las oficinas para solicitar y suscribir los formularios correspondientes al pedido de entrega de unidad y acreditar su carácter de herederos. Citó lo dispuesto en las "Condiciones Generales" del contrato y dijo que de ellas se desprende que, recién a partir de la suscripción del formulario del pedido de unidad, la concesionaria puede iniciar la gestión para su entrega. Sin embargo -explicó-, esa entrega no depende exclusivamente de ella sino que la administradora del plan debe aprobarla o validar si es que se cumplieron con los requisitos del art. 7 de las Condiciones Generales relativas al pago de gastos impuestos, patente, etc. En ese orden de ideas, estimó que en tanto la parte actora no formalizó el pedido de unidad en la concesionaria, no correspondió hacer lugar a su reclamo. Se opuso a la admisión de la indemnización por daños en los términos en los que fue pretendida. Dijo que la parte demandante confunde conceptos. Destacó que sus adversarios realizaron un reclamo doble por un mismo concepto: la privación de uso. Agregó que debía rechazarse la aplicación de la multa por daño punitivo. Fundó en derecho y ofreció prueba.

d. Los actores respondieron a la excepción de falta de legitimación activa y al planteo de inconstitucionalidad del art. 52 bis deducidos por Volkswagen respecto del daño punitivo. Su tratamiento fue diferido para el momento del dictado de la sentencia definitiva (v. fs. 159/161).

II. La sentencia de primera instancia. A fs. 451/470 el a quo receptó la demanda de Mónica Graciela Bava, Romina Alejandra Cascardo y Cristian Ariel Cascardo contra Alra S.A. y Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados. Condenó a las demandadas, en consecuencia, a entregar el automóvil a los actores y a pagar los daños ocasionados con más los intereses allí dispuestos y las costas del juicio. Para así decidir, en primer lugar, señaló que los demandantes iniciaron su acción en su carácter de sucesores de José Cascardo por la entrega de la unidad 0 km. Marca Volkswagen modelo Voyage. De seguido, consideró que no se halla controvertido el vínculo entre el suscriptor del plan -esposo y padre de los accionantes- y las demandadas. Realizó un análisis del sistema de ahorro previo para fines determinados, la legislación aplicable y las inobjektadas cláusulas contractuales referidas al "Pedido y Retiro del Bien". Indicó que esta acción se inició por el incumplimiento contractual de las accionadas el cual se verificó durante el proceso denominado "adjudicación por sucesión del suscribiente". En ese orden de ideas, puntualizó que el Sr. José Cascardo en marzo de 2011 contrató un plan de ahorro para adquirir un automóvil marca Volkswagen y luego falleció en diciembre de 2012. Agregó que los herederos informaron esa circunstancia al sector de cobranzas de la Administradora en el mes de enero de 2013, para interrumpir el débito automático de las cuotas. En esa oportunidad, la codemandada les requirió que presentaran una serie de documentos para iniciar el trámite ante la compañía aseguradora, a fin de que ésta última completara el pago de las cuotas restantes, según lo previsto por el seguro de vida y que de ello finalmente derivaría la entrega de la unidad. Destacó que el conflicto se originó por la discrepancia entre los actores y las demandadas, pues mientras los primeros afirmaron que cumplieron con todo lo que les fue solicitado; estas últimos lo negaron, señalando que dicha omisión fue la que ocasionó la imposibilidad de entregar la unidad. En ese contexto, el anterior sentenciante destacó que los actores debieron acreditar el cumplimiento del contrato y las demandadas, que brindaron la información necesaria para que ellos pudieran cumplirlo. Analizó, en consecuencia, la totalidad de las pruebas del expediente y decidió que las partes se vincularon mediante una relación que debe ser calificada de consumo (ley 24.240). Destacó que los herederos del causante, en tanto fueron emplazados en la situación legal del suscriptor del contrato, se encuentran alcanzados por la normativa consumeril. Desde dicha perspectiva legal, consideró que la concesionaria no demostró que habría informado a los accionantes qué formulario debían presentar para la adjudicación y posterior entrega del bien. Por el contrario, en el expediente fueron agregadas las intimaciones remitidas por los demandantes, las cuales no obtuvieron respuesta. En ese orden de ideas y luego de elaborar ciertas precisiones conceptuales, juzgó que las demandadas habían incumplido el deber de información. Es que -continuó- los actores pidieron en varias oportunidades que les

indicaran qué elementos eran necesarios para cumplir con los requisitos instrumentales pero nunca recibieron respuesta. Consideró así que la omisión de las accionadas era inexcusable, que se habían configurado los presupuestos de responsabilidad civil y que el factor de atribución era la culpa derivada de su actuación dolosa. Analizó las pruebas relativas a los daños reclamados por los demandantes. En consecuencia, condenó a: (i) la entrega del bien, previo pago de los gastos administrativos, patentamiento y fletes; y, (ii) el pago de los gastos de traslado de los actores por privación de uso, que estableció en \$50.000. De otro lado, desestimó el daño punitivo y el planteo de inconstitucionalidad del art. 52 bis de la ley 24.240. En punto a la responsabilidad del concesionario valoró en primer lugar que la Administradora del Plan de Ahorro no acreditó que le hubiera informado de la adjudicación por sucesión. Pese a ello, estimó que por tratarse de un supuesto de responsabilidad objetiva en los términos del art. 40 LDC, toda la cadena de comercialización deviene solidariamente responsable frente al consumidor por los daños e incumplimientos sufridos y, en consecuencia, la administradora también está incluida en la condena. III. Los recursos. 1. Apelaron las partes: Volkswagen en fs. 472, ALRA SA en fs. 483 y la parte actora en fs. 487; sus recursos fueron concedidos libremente en fs. 473, fs. 484 y fs. 488, respectivamente. 2. En fs. 588/598 luce agregado el Dictamen de la Fiscal General ante esta Cámara; el cual concluyó -en los términos que se le había requerido- sobre la procedencia de la condena contra ALRA y admisión del daño punitivo. 3. Contra los honorarios apelaron: por altos en fs. 474, fs. 476, fs. 478, concedidos en fs. 475, fs. 477 y fs. 480; y, por bajos en fs. 481, fs. 485 y fs. 497, concedidos en relación en fs. 482, fs. 486 y fs. 498. IV. Los agravios. 1. Los agravios de la codemandada Volkswagen corren agregados en fs. 510/530 y recibieron respuesta de los demandantes en fs. 549/558.

Sus objeciones se dirigen, sustancialmente contra la admisión de la demanda y pueden resumirse sintéticamente del siguiente modo: (i) objetó que se le imputara un incumplimiento al deber de información; (ii) cuestionó la distribución de la carga de la prueba; (iii) se quejó de la admisión de la indemnización por privación de uso y objetó la fecha de mora; (iv) criticó la distribución de las costas del juicio. 2. Las quejas de la parte actora fueron agregadas en fs. 532/538, contestadas por las codemandadas, ALRA SA en fs. 546/547 y Volkswagen en fs. 560/581. Sus agravios se dirigen contra la admisión parcial de la pretensión indemnizatoria, pues dijeron que el monto fijado por privación de uso era insuficiente; y, por otro lado, objetaron la desestimación del daño punitivo. 3. Los fundamentos del recurso de ALRA SA lucen agregados en fs. 540/541 y fueron contestados por sus adversarios en fs. 560/564. La codemandada resistió la procedencia de la condena dictada en su contra, pues dijo que no era parte del contrato que fue celebrado entre el suscriptor y Volkswagen. 4. A fs. 599 se llamaron autos a dictar sentencia y a fs. 600 se practicó el sorteo previsto en el art. 268 del Cpr. Ello así, se encuentran estos autos en condición de dictar pronunciamiento conclusivo. V. La solución. a. Aclaración preliminar. Adelanto que no atenderé todos los planteos recursivos de los recurrentes sino solo aquellos que estime esenciales y decisivos para dictar el veredicto en la causa (cnfr. CSJN, in re: "Altamirano, Ramón c. Comisión Nacional de Energía Atómica", del 13/11/1986; ídem in re: "Soñes, Raúl c. Adm. Nacional de Aduanas", del 12/2/1987; bis ídem, in re: "Pons, María y otro" del 6/10/1987; ter ídem, in re: "Stancato, Caramelo", del 15/9/1989; y Fallos, 221:37; 222:186; 226:474; 228:279; 233:47; 234:250; 243:563; 247:202; 310:1162; entre otros). b. Antecedentes. En lo que aquí interesa referir, el primer sentenciante receptó la acción de los demandantes contra Volkswagen S.A. y ALRA S.A. pues consideró que se había verificado el incumplimiento que se les imputa. Valoró, en ese sentido, que a los herederos no les fue entregado el auto a pesar de que fueron abonadas la totalidad de las cuotas del plan de ahorro suscripto por el Sr. Cascardo. Añadió que los actores intimaron a las demandadas a que cumpliera con el contrato, pero no recibieron respuesta. En ese sentido, concluyó acreditado el incumplimiento al deber de información (art. 4, ley 24.240). Dicha decisión fue apelada por ambas partes. De acuerdo con los términos en los que ha quedado planteada la cuestión recursiva, me parece pertinente abordar en primer lugar las quejas de Volkswagen, quien objetó que se hubiera verificado el presupuesto generador de responsabilidad. Es que, de lo que se decida sobre el tópico, dependerá la suerte de los cuestionamientos formulados respecto a la legitimación pasiva de ALRA y de los restantes agravios de las partes respecto del alcance y admisión de los rubros indemnizatorios. c. Responsabilidad de Volkswagen S.A. c.1. La administradora del plan de ahorro se quejó, en primer término, de que el magistrado de grado hubiera decidido que se acreditó un incumplimiento al deber de información. Destacó que en el caso fue demostrado que los accionantes tuvieron pleno conocimiento de que estaban en condiciones de solicitar el rodado objeto del plan. Citó, en consecuencia, las constancias del expediente que darían sustento a su afirmación. Inicialmente corresponde resaltar que no hay dudas de que esta acción se originó en una relación de consumo. Por lo demás, la existencia del plan y de la cobertura asegurativa no son materia de debate. Estos aspectos fueron decididos en la sentencia de grado y no merecieron objeción de ninguna de las litigantes. En consecuencia, tal situación impone la aplicación de las disposiciones de la LDC para dirimir el conflicto. Recuérdese que la relación de consumo alude al vínculo que se establece con quien en forma profesional, aun ocasionalmente, produzca, importe, distribuya o comercialice cosas o preste servicios a consumidores o usuarios (LDC, arts. 2 y 3). El objeto de esa relación puede referirse a: (i) servicios, considerados como un hacer intangible que se agota con el quehacer inicial y desaparece e involucra una obligación de hacer y un

derecho creditorio; y (ii) bienes, en tanto cosas elaboradas y con destino al uso final que son en realidad productos, cosas sin elaboración materiales e inmateriales, durables o no e inmuebles (conf. Lorenzetti, Ricardo Luis, "Consumidores", pp. 101 y 105, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003; esta Sala, "Lento Erica Vanina y otro c/ Banco de Servicios Financieros SA y otro, s/ ordinario" del 20.11.12, íd. "Lopez Dolores Gregoria c/ Telecom Personal S.A., s/ ordinario" del 19.11.15; y mi opinión en "Martínez Aranda Jorge Ramon C/ Plan Ovalo SA de Ahorro P/F Determinados y Otros S/ Ordinario", del 27/04/2017). Y la aplicación de LDC, en tanto normativa específica que protege los derechos de los consumidores y usuarios, no puede soslayarse, en función de lo previsto por su art. 65 (cfr. esta Sala, "Kirchner Gustavo Gerardo c/ Hernández Pablo Daniel s/ secuestro prendario", del 22.12.09; "Molina Cristina Irma y otro c/ BBVA Consolidar Compañía de Seguros SA, s/ ordinario", del 18.10.12). c.2. Ahora bien, en punto al deber de información cuyo incumplimiento se imputa a Volkswagen, corresponde recordar que dispone la LDC en su artículo 4 lo siguiente: "El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición" (conf. Ley 27.250). Bien se ve que regula la ley el derecho del consumidor o usuario a recibir información sobre las características de los bienes y servicios que el proveedor le ofrece. Según los "standards" exigidos, dicha información debe ser cierta, clara y detallada. Destaco, por su relevancia, que: (i) el deber de información constituye uno de los pilares sobre los que se asienta el régimen protectorio de la LDC, de raigambre constitucional (cfr. Tevez, Alejandra N., "El deber de advertencia en las relaciones de consumo", La Ley del 5 de mayo de 2015); y (ii) las Leyes 26.361, 27.250 y 27.266 -modificatorias de la ley 24.240- incorporaron la necesidad de que los datos necesarios sean brindados en forma gratuita y, en particular, que los proveedores suministren bajo idénticos parámetros las condiciones de comercialización del servicio que ofrecen (cfr. mis votos en "DA3 SRL c/ Telefónica Móviles de Argentina SA s/ S/ Cobro de Pesos", del 11.12.2014). La razón de ser de la norma encuentra base en el art. 42 de la Constitución Nacional en cuanto consagra el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz, notas que son complementadas por el art. 46 de la Constitución porteña en cuanto dispone que la información debe ser transparente y oportuna. Se trata de la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos de los cuales legítimamente carece, a efectos de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto de un determinado bien o servicio. El por qué de la necesidad de una información al consumidor o al usuario radica precisamente en la desigualdad evidente que tiene respecto del proveedor, en lo concerniente a los conocimientos sobre los productos y servicios (cfr. López Cabana, Roberto, "Deber de información al usuario", Actualidad en Derecho Público (AeDP), nro. 12, pág. 89). Desde ese marco conceptual estimo que la apelación articulada debe ser desestimada. En efecto, media aquí una circunstancia que conduce a esa conclusión: la demandada no brindó la información necesaria para que los accionantes pudieran gestionar la entrega de la unidad que ya había sido abonada por parte de la aseguradora. En ese orden, no fue agregada al expediente ninguna constancia de la que pudiera desprenderse que Volkswagen hubiera prestado a los demandantes información "cierta, clara y detallada", conforme los parámetros previstos por la LDC. Ello así pues no demostró que efectivamente pusiera en conocimiento de los accionantes los requisitos que faltaban para poder retirar la unidad. En el caso, dicho incumplimiento adquiere mayor relevancia si se tiene en cuenta que Volkswagen ya percibió el dinero de la totalidad de las cuotas del plan de ahorro, de modo que restaba que realizara todo lo conducente para entregar el automóvil a los herederos del suscriptor. Así las cosas, la aseguradora "Assurant Argentina Compañía de Seguros SA" informó que "el reclamo (bajo el n° de stro 2013-968) ha sido abonado a Volkswagen, de acuerdo a las condiciones de la póliza n°", por la suma total de \$81.836 con fecha 04/07/2013. Por lo expuesto anteriormente, esta compañía no tiene deuda alguna respecto del siniestro de la referencia" (v. oficio de fs. 251). De ello se sigue que el hecho de que Volkswagen hubiera recibido el dinero del seguro de vida en el particular contexto del fallecimiento del suscriptor - siendo que los actuales beneficiarios del plan son sus herederos-, exigía que la administradora desplegara una conducta activa para concluir con el contrato. En esa línea de análisis, de las pruebas agregadas al expediente, no puede considerarse cumplida la carga de informar que le correspondía en su carácter de proveedora. Es que frente la comunicación dirigida por correo electrónico del 11.7.2013 se limitó a informar a una de las actoras, la Sra. Romina Cascardo que "...la aseguradora realizará la cancelación del plan de ahorro. A fines de julio podrá presentarse en la concesionaria para realizar los trámites de pedido del vehículo". Sin embargo, en ningún momento indicó cuáles eran los trámites pendientes. Por otro lado, los actores sí intentaron recabar la información necesaria para conseguir la entrega de la unidad, intimando a las accionadas por correo y carta documento, pero las accionadas tampoco respondieron. Nótese que el 26.9.14 le remitieron a la parte demandada una comunicación en la que manifestaron que "atento haber presentado en tiempo y forma toda la documentación pertinente que acredita a calidad mencionada ut supra" y que ante los llamados telefónicos a la empresa ALRA Y VOLKSWAGEN SA, los mails enviados a la dirección electrónica seguros@vw.com.ar sin ningún tipo de

respuesta más que vaguedades y contradicciones es que vengo a intimar que en el único y perentorio plazo de 72 hs. y de acuerdo a las cláusulas contractuales acordadas entre el causante y las empresas mencionadas entreguen la unidad convenida o su importe actualizado en pesos? (oficio de correo argentino, fs. 274). Advierto, además, que en este caso los accionantes ya habían cumplido con varios trámites indicados en el contrato que regulaba el plan de ahorro -aunque ellos no supieran con exactitud cuáles eran los que estaban previstos-, por lo que bien pudieron considerar que estaban en condiciones de retirar la unidad. En efecto, de la declaración testimonial de la Sra. Gabriela P. Bianchi -empleada de ALRA- se desprende que "En caso de haber fallecido el titular del plan de ahorro tiene que presentar en Volkswagen el certificado de defunción, copia de DNI, un certificado de médico clínico para comenzar con los trámites del seguro de vida por Sucesión. En caso de que se efectivice la adjudicación por sucesión que otorga Volkswagen, tienen que presentarse en el concesionario, los herederos con la declaratoria de herederos y sus documentos de identidad a realizar el pedido de la unidad" (Respuesta PRIMERA, fs. 286/289). Así las cosas, los demandantes acreditaron su carácter de herederos, conforme la declaratoria que entregaron (v. carta documento obrante en fs. 272 y 273). Si ello no hubiera sido así, la aseguradora no hubiera pagado el seguro de vida - y ese extremo, como fue dicho, no se halla controvertido-. En ese orden de ideas, no puede defenderse Volkswagen invocando la existencia de cuestiones que le hubieran impedido continuar con los trámites para llegar así a hacer la "adjudicación por sucesión" (a la CUARTA, fs. fs. 286/289), pues de ningún modo puede avalarse una postura pasiva y de excesivo formalismo que obstaculice la ejecución del contrato. En el caso, la actitud de la accionada constituyó un obrar desaprensivo que vulneró el deber impuesto en el art. 4 LDC y tuvo virtualidad suficiente para generar un estado de confusión y desconcierto en los demandantes. Es que, insisto, los herederos luego del fallecimiento del causante se acercaron a la administradora del plan de ahorro para pedirle que cesara en el débito de las cuotas mensuales y, en esa oportunidad, los anoticiaron de la existencia de un seguro de vida y lo que debían hacer para poder cobrarlo. A partir de allí, intercambiaron una serie de comunicaciones que concluyeron con la entrega de todo lo necesario para liquidar el siniestro. Sin embargo, efectuado el pago del seguro y percibido el precio por parte de la administradora del plan, ésta no informó de manera adecuada y completa a los actores acerca de cómo debían proceder para retirar la unidad. La carga informativa se advierte aún más necesaria si se tiene en consideración que no fueron los demandantes quienes de puño y letra suscribieron la solicitud de adhesión al plan de ahorro y que, en esa calidad de herederos, cabe presumir con cierto grado de verosimilitud, que no tuvieron acceso a las condiciones contractuales a las que había adherido el causante. Por lo demás, la calificación de la conducta de Volkswagen no se modifica por el hecho de que los accionantes en determinado momento hubieran pretendido el cobro del dinero en lugar de la entrega de la unidad. Así, pues no afecta la obligación que la indicada codemandada tenía de entregar con la prestación comprometida en el contrato luego de recibir el pago del precio y, además, una vez que les fue informada la improcedencia de su petición, debieron las accionadas cumplir con sus obligaciones. La solución esbozada no se ve modificada por las conclusiones que pueden extraerse de la compulsión de los elementos probatorios citados por Volkswagen en su expresión de agravios. Ello por cuanto, aun cuando la administradora hubiera efectivamente adjudicado la unidad a los herederos (v. pericia contable, fs. 290/294), no agotó el objeto del contrato pues no concluyeron con los pasos necesarios para la entrega efectiva del bien.

c.3. Carga de la prueba. Volkswagen señaló que el magistrado de grado le impuso la carga de acreditar un extremo que ya había sido reconocido por sus adversarios. Así, explicó que los actores en su escrito de inicio afirmaron que se les había informado que debían concurrir a la concesionaria para realizar los trámites pendientes. Así, la administradora agregó que los accionantes nunca acreditaron el incumplimiento contractual de su parte. Destacó que la atribución de un factor objetivo de responsabilidad no implica omitir la consideración sobre la existencia del daño y la relación causal. Adelanto que no asiste a razón a la defendida en su cuestionamiento.

c.4. Sabido es que la prueba es indispensable y su importancia es fundamental, pues sustrae el derecho del arbitrio de la probabilidad y lo coloca bajo la égida de la certeza (conf. CNCom., Sala B, in re "Roldán, Ángela R. c/ Savaso, Gabriel H s/ sumario", del 26.04.93). Por ello, en principio, y dejando a salvo los casos en los que la ley expresamente previene la inversión del onus probandi, quien alega un hecho debe demostrar su existencia, de acuerdo con el principio contenido en el art. 377 del Cpr. Sin embargo, resulta preciso señalar que las partes deben asumir en el juicio la carga de colaboración activa concerniente a la prueba que ha de instruirse; sin que ello implique, claro está, desvirtuar la ya mencionada carga que pesa sobre el demandante. De esa manera, las modernas tendencias probatorias han aceptado, como línea de principio, que ambas partes deben contribuir a conformar el plexo probatorio, llegándose a sostener que el favor probationis o la "Teoría de las cargas dinámicas" se inclina -más allá de toda presunción- por poner la carga de la acreditación sobre la parte que está en mejores condiciones de hacerlo. Por último, recuérdese que el sentenciante puede inclinarse por aquellas pruebas que merezcan mayor certidumbre en concordancia con las demás obrantes en la causa, siendo ello, en definitiva, una facultad privativa del magistrado (Sala C, in re: "Belloni Omar Marcelo c. Mazza Turismo-Mazza Hnos. S.A.C." del 27.05.02; in re: "Abaceta Héctor Luis c. Tonel Antonio A.", del 18.06.96) y que los jueces no están obligados a atender todos sus planteos recursivos, sino aquellos que estimen esenciales y decisivos para dictar el veredicto de la causa (Cfr. CSJN: "Altamirano

Ramón c/ Comisión Nacional de Energía Atómica?, del 11.11.1986; íd: ?Soñes, Raúl c/ Administración Nacional de Aduanas?, del 12.2.1987; Fallos: 221:37; 222:186; 226:474; 228:279; 233:47; 234:250; 243:563; 247:202; 310:1162; entre otros). Ahora bien. No encuentro razones que en este caso conduzcan a invertir la carga de la prueba establecida en el Cpr. 377, en tanto lo que aquí no se acreditó es que los actores hubieran sido anoticiados de modo íntegro y completo de la información correspondiente al contrato. Ello por cuanto, está fuera de controversia que en el presente caso Volkswagen recibió, en virtud de la cobertura asegurativa, el pago de la totalidad de las cuotas del plan de ahorro, pero no entregó la unidad. Ese es justamente el hecho que motivó el inicio de esta acción. Por el contrario y como fue analizado en el punto anterior, la postura que asumió Volkswagen demuestra el incumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato. Por el contrario, advierto que los actores sí acompañaron los documentos que eran necesarios para la realización de las gestiones de adjudicación de la unidad. Restaban, de acuerdo con lo previsto en el contrato, la suscripción de una serie de formularios y el pago del derecho de adjudicación (v. punto d) de la pericia contable, fs. 293). En ese orden de ideas, no cabe admitir lo argüido respecto de la procedencia del juicio de responsabilidad. Es que en el caso se verifican configurados los presupuestos necesarios para efectuar un juicio de reproche. Es sabido que la responsabilidad generadora del deber de indemnizar exige la concurrencia de cuatro presupuestos: 1) incumplimiento objetivo, o material, que consiste en la infracción al deber, sea mediante el incumplimiento de la palabra empeñada en un contrato, sea a través de la violación del deber genérico de no dañar; 2) un factor de atribución de responsabilidad, esto es, una razón suficiente -de naturaleza subjetiva u objetiva- para asignar el deber de reparar al sujeto sindicado como deudor; 3) el daño que consiste en la lesión a un derecho subjetivo o interés de la víctima del incumplimiento jurídicamente atribuible; y 4) una relación de causalidad suficiente entre el hecho y el daño; es decir, que pueda predicarse del hecho que es causa fuente de tal daño. Sin la concurrencia de esos cuatro presupuestos no hay responsabilidad que dé lugar a indemnización. Desde dicha perspectiva conceptual y del análisis elaborado precedentemente, luce acreditado en el caso que Volkswagen incumplió con el deber de información y ello configuró la infracción al art. 4 LDC. En ese orden de ideas, el magistrado de grado resaltó la existencia de una conducta negligente imputable a la accionada, lo que aquí es confirmado. Sin perjuicio de lo cual, como concluyó en la sentencia apelada, no resulta necesaria la acreditación de un factor de atribución subjetivo, en tanto la normativa del consumidor prevé la responsabilidad objetiva. En ese orden de ideas, no existen dudas que el incumplimiento que aquí se analiza produjo un daño a los actores, cuya extensión así como la procedencia de algunos rubros, será analizado ?infra?. Estas consideraciones bastan para rechazar los agravios que Volkswagen dirige contra la procedencia de la demanda en su contra.

d. Recurso de ALRA ALRA objetó que en la sentencia de grado se la hubiera condenado junto con la administradora del plan. Ellos pues dijo que la información referida al contrato y la adjudicación de la unidad son asuntos que le corresponden a la administradora y no a la concesionaria. Ahora bien. Es preciso recordar que el contrato de ahorro previo para fines determinados es el medio a través del cual una pluralidad de personas que se integran en grupos, bajo la organización y administración de una entidad, autofinancian la adquisición de bienes con ahorro mutuo que, paulatinamente y con una periodicidad prefijada, permitirá adjudicarlos a todos y cada uno de los participantes (esta Sala, in re: ?Rolón Susana Isabel y otros c/ Círculo de Inversores SA de Ahorro para fines determinados y otro s/ordinario?, del 13.7.2017). No puede desconocerse que esta clase de contratos se caracteriza por la interdependencia de las relaciones, que encuentra su razón de ser en la conexión funcional entre los contratos, necesarios para desarrollar un programa unitario (CNCom., Sala A, ?Blazevich Mariano c/ Guido Guidi SA y otro s/ordinario? del 4.10.2016; CNCom., Sala D, ?Prada Javier Ignacio c/ Honda Motor de Argentina SA y otro s/ordinario? del 17.8.2017). Se desprende, en consecuencia, que ALRA fue parte de ese sistema el que, junto con Volkswagen, ofrecía la compraventa de rodados 0 Km con crédito prendario (esta Sala, ?Becerra González, Gustavo Adolfo c/ Royal & Sun Alliance Seguros Argentina SA y otro s/ordinario? del 14.12.2017). Es unánime la doctrina y la jurisprudencia que consideran que quienes promueven la celebración de estos contratos son agentes de comercio, es decir, mandatarios de la empresa administradora. Ello así, pues asumen de una manera estable el encargo de promover por cuenta de las entidades de ahorro la celebración de los contratos en una zona determinada, percibiendo una compensación proporcional al importe de los negocios concluidos, que se incluyen dentro de los gastos de producción y están limitados por sus toques. En tales condiciones, el agente no concluye los negocios, sino solo vincula el eventual contratante con el proponente (salvo, claro está, que se encuentre investido de representación). Actúa a nombre y por cuenta de otro (CNCom., Sala A, ?Automóviles Saavedra S. A. c. Fiat Argentina?, del 28.10.1999; CNCom, Sala D, ?Gómez, Viviana Elizabet c/ Alra S.A. y otro s/ ordinario?, del 27.02.14; CNCom., Sala C, ?Padros, Patricia María c/ Seoane, Mirta Noemi s/ ordinario?, del 05.03.10; Guastavino, "Contrato de ahorro previo"; Gherzi, Carlos Alberto, "Contratos Civiles y Comerciales...", t. 2, p. 63; Lorenzetti, Ricardo, ?Tratado de los Contratos?, T. 1, 2a. edición, Ed. Rubinzal Culzoni, 2007, Bs. As, p. 761). ALRA actuó como agente de la administradora en las tratativas contractuales con el ahorrista. Y en esa actuación, crea una apariencia y logra atraer para sí la confianza de sus clientes. La teoría de la apariencia tiende a proteger al contratante que actuó de buena fe. Según el principio de la apariencia, la existencia y alcance de un acto debe juzgarse sobre la

base de su manifestación exterior o forma externa con la cual sus autores lo han hecho conocido, de modo que produzcan convicción respecto de su regularidad y realidad (CNCom., Sala B, ?Plus Computers SA c/ Hitachi-Data-Systems SA?, del 4.10.00, idem, ?Gismondi, Adrián Alejandro y otro c/ Ascot Viajes SA?, del 17.12.99). La protección de la apariencia deriva de la finalidad de cubrir las necesidades del tráfico y la buena fe (cfr. Gregorini Clusellas, Eduardo L., ?La apariencia y la buena fe en la relación del agente comercial con un tercero?, LL 1997-E-301); en tanto aquél acarrea como consecuencia la legitimación de quien aparece como titular de una relación jurídica (cfr. Lorenzetti, Ricardo, ?Problemas actuales de la representación y el mandato?, Revista de derecho Privado y Comunitario, ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 1996, N° 6, pag. 74 y ss.; Tobías, José W. ?Apariencia jurídica?, LL 1994-D-316; v. mi voto en ?Helmhold Daniel Alberto contra Orbis Cia. Argentina de Seguros S.A. y Otros Sobre Ordinario?, del 16/7/2010; íd. ?Benítez Bernardo Osmar contra AGF Allianz Argentina Compañía de Seguros Generales S.A. Y otros sobre Ordinario?, del 18.10.2012). En consecuencia, la responsabilidad de ALRA se edifica sobre la base de la expectativa jurídica creada. Nótese que la ?Solicitud de Adhesión? al plan de ahorros tiene el Logo de ?Volkswagen? en el margen superior izquierdo así como todos los datos del domicilio comercial y legal, además del sello de ?ALRA? en el mismo formulario (v. fs. 61 y 64). Ello también se advierte del recibo provisorio que le fue entregado al suscriptor, que tiene en el margen izquierdo los datos de las dos demandadas (fs. 65). Dichas circunstancias bien pudieron inducir al consumidor a pensar que la administradora y la concesionaria se obligaban conjuntamente. En efecto, esa apariencia también se corrobora con la información publicada en la página web de la concesionaria -v. <http://www.alravw.com>-. Véase que al ingresar a la misma se verifica su margen superior el logo de Volkswagen.

Por lo demás, es de destacar la denominación del sitio de internet antes citado, pues se presenta de modo unificado el nombre del concesionario -ALRA- y las siglas de la administradora del plan -VW-, lo cual refuerza la interrelación entre ambos sujetos frente al consumidor. De allí cabe concluir que el accionar de ALRA generó la razonable creencia de que se encontraba instituido por la administradora del plan de facultades para concluir la ejecución del contrato. Otra prueba de dicha apariencia, es que los accionantes la hubieran intimado a entregarles la unidad (v. fs. 272). En virtud de las consideraciones vertidas precedentemente, la participación de ALRA en el negocio que diera origen al presente reclamo, aparece indubitable. En ese lineamiento, nótese que los demandantes se emplazaron en la posición contractual del Sr. Cascardo, quien se había vinculado con la concesionaria para la suscripción de un contrato de ahorro previo de círculo cerrado para la adquisición directa de un bien (v. fs. 316/319; pericia contable, punto I fs. 290). De ahí que la concesionaria claramente tuvo una participación activa en la celebración del contrato con la administradora del plan. En ese sentido, sí le correspondió asumir la obligación de informar a los demandantes (art. 4, Ley 24.240) y, el hecho de no hacerlo, la convierte en merecedora del juicio de reproche realizado a la administradora del plan. e. Daños. e.1. Privación de uso del rodado. e.1.1. La codemandada Volkswagen cuestionó el derecho de los actores de obtener una indemnización por privación de uso. Ello pues, dijo que el propio juez no consideró que los accionantes debían cumplir con una serie de requisitos antes de que se les entregara el rodado y que por eso, sin demostrar que los realizaron, no pueden obligarla a resarcir los perjuicios que pudieron originarse en la indisponibilidad de la unidad. La coaccionada agregó que no se produjo ninguna prueba del daño de marras. Cuestionó también finalmente, el dies a quo, pues dijo que el 16.7.2013 -fecha de mora fijada- era en realidad el día en que los actores debían comenzar los trámites para obtener la entrega del vehículo. e.1.2. Por su parte, los accionantes se quejaron del monto por privación de uso por estimarlo insuficiente. Arguyeron que no solo se vieron privados de disponer del rodado sino de venderlo, alquilarlo o usarlo para taxi. Meritó el primer sentenciante que aquí lo que debe indemnizarse es la imposibilidad de utilización del rodado que no le fue entregado oportunamente. Tras valorar las pruebas sobre este rubro, fijó el perjuicio en \$ 50.000. e.1.3. Al respecto diré que no ignoro que, en opinión de cierta doctrina, este ítem solamente puede incluirse en el capítulo de daños resarcibles si se acredita de manera muy concreta el perjuicio que la falta del bien ha ocasionado a su propietario. Así, deberían -desde este punto de vista- acreditarse los gastos efectivamente incurridos, acompañándose por ejemplo constancias de viajes en colectivos, recibos de taxis o remises, o constancias del costo de alquiler de otro vehículo. Mas tal tesis no resulta compartible, pues olvida en buena medida lo que sucede en la vida real. Es que, más allá de resultar prácticamente imposible contar con prueba específica sobre la cantidad de viajes pagos hechos por el reclamante del resarcimiento, lo cierto es que en la mayoría de los casos el propietario que se ve privado de su vehículo no puede afrontar los costos de pagar taxis o automóviles de alquiler para así cubrir todos los servicios que le prestaba el bien. De modo que, casi inexorablemente, tiende a privarse de algunas ventajas: la comodidad del desplazamiento, los paseos, u otros usos que le brindaban utilidad, satisfacción o placer. Y todo ello, sin duda, le irroga un daño cierto, aunque no resulte fácil mensurarlo o estimarlo económicamente (cfr. esta Sala en ?Cots Roberto Jorge c/ La Caja de Seguros S.A. s/ ordinario?, del 24/06/10; íd., ?Tangredi Cristian Marcelo c/ AGF Allianz Argentina Compañía de Seguros Generales S.A. s/ ordinario?, del 30/11/10; íd. ?Cersósimo Eliana Verónica c/ Forest Car S.A. y otro s/ ordinario?, del 16/08/11; íd. ?Pachilla Irma Esther c/ Argos Compañía Argentina de Seguros S.A. s/ ordinario?, del 15/12/11 y mis votos en ?Podestá Arturo Jorge c/ Caja de Seguros S.A. y otro s/ ordinario?, del 18/2/14 y en

?Andrada Jorge Daniel c/ Provincia Seguros S.A. y otro s/ Ordinario?, del 14/9/17). En el sentido apuntado, ha sido juzgado que la sola privación del automotor afectado a un uso particular produce por sí misma una pérdida susceptible de apreciación pecuniaria, que debe ser resarcida como tal (CSJN, fallos 319:1975; 320:1567; 323:4065), y sin necesidad de prueba específica. En rigor, se trata de un daño emergente que deriva de la objetiva ausencia del rodado o de su falta de disponibilidad (CNCom., Sala D, voto del Dr. Heredia, "Toneguzzo", del 21/09/06). Por otro lado, sabido es que el automotor, por su propia naturaleza, está destinado al uso, satisface o puede satisfacer necesidades ya sea de mero disfrute o laborales; no es un elemento neutro pues está incorporado a la calidad de vida de su propietario y, en algunos casos, a su grupo familiar. En consecuencia, claro resulta que su mera privación ocasiona un daño que se configura básicamente por la indisponibilidad. Bajo tales premisas conceptuales, no tengo dudas de que corresponde conceder una indemnización por este rubro, y que a fin de estimar su quantum cabe acudir a la facultad estimativa conferida por el Cpr. 165 (CNCom., Sala B, "Maldonado, María Cristina c/ Cordelli, Alberto s/ sumario"; del 23/12/93, Sala A, "Capriccioni, Omar José y otra c/ Sevel Argentina SA s/ sumario", del 18/02/00; Sala E, ?Escolar Enrique c/ Red-Gar SACI, s/ sumario?, del 20/04/92). Esto último sin perder de vista que, en el caso sometido a decisión a los fines de cuantificar el daño; debo particularmente considerar que la privación tiene su origen y causa en el incumplimiento en la entrega del vehículo, escenario fáctico que difiere de aquel en el que la privación de uso y su goce obedece a la necesidad de efectuarle reparaciones. Es allí donde el titular no deja de solventar las erogaciones que derivan de la titularidad del vehículo; seguro, patente -y, en ocasiones, garaje- por lo que deben, en esos supuestos, meritarse a los fines de lograr cuantificarlo y conceder una justa y equitativa indemnización.

e.1.4 En el caso, puede estimarse que los accionantes se vieron privados de utilizar de vehículo 0 km. desde que este fue adjudicado y que esa situación se mantiene hasta la fecha de este pronunciamiento. Por esto, debe ser admitido este capítulo del reclamo indemnizatorio. En punto a la liquidación de este daño, cabe apuntar que no puede admitirse el agravio de Volkswagen relativo a la fecha de la mora. Recuerdo que la codemandada planteó que el ?dies a quo? no podía ser fijado el día en que la unidad había sido adjudicada, pues es recién a partir de ese momento que los actores debían realizar los trámites para obtener la entrega del vehículo. Sin embargo, no cabe admitir ese planteo pues si bien de la prueba rendida surge que efectivamente los demandantes no cumplieron con la totalidad de los requisitos necesarios para obtener la entrega de la unidad, esa omisión no les es imputable en tanto se originó en el incumplimiento de las demandadas. Así, juzgo adecuado -dentro de los parámetros de prudente discrecionalidad que deben orientar la labor judicial en estos casos- y siguiendo la pauta rectora del Cpr. 165 (cfr. mi voto en ?Rodríguez José Pedro y otro Contra Renault Argentina S.A. Y otro sobre Ordinario?, del 22.6.2017), justipreciar el monto requerido para resarcir este daño en \$ 250.000.

e.1.5. Respecto al instante o momento que debe adoptarse para estimar el daño, este será efectuado al tiempo del dictado de este pronunciamiento. En consecuencia, procede aplicar la tasa de interés pura que compense solo la mora del deudor; ello de conformidad con los criterios ya vertidos, entre muchos otros precedentes de esta Sala, en autos: ?Rozanski Horacio Miguel c/ Banco Mercantil Argentino y otros s/ ordinario?, del 22/5/12, ?Artes Gráficas Modernas y otros c/ Tattersall de Palermo SA s/ ordinario?, 7/3/13; ?Quintana Milciades Flora c/ Nosis Laboratorio de Investigación y Desarrollo SA s/ ordinario?, del 10/9/13; ?Santarelli, Héctor Luis c/ Mapfre SA s/ ordinario?, del 8/5/14; ?Podesta, Arturo Jorge c/ Caja de Seguros SA y otro s/ ordinario?, 18/2/14; ?Campos, Horacio Angel c/HSBC Bank Argentina SA s/ ordinario?, del 3/7/14; ?Cervantes Jorge Osvaldo c/ Caja de Seguros SA y otro s/ ordinario?, del 12.05.16; ?Echeverría Dante c/ Provincia Seguros SA s/ ordinario?, del 27/10/16; ?Manzur Carlos Ricardo c/ Volkswagen Argentina SA s/ ordinario?, del 29/11/16). Así las cosas, los accesorios serán fijados a una tasa pura correlativa del 6% anual desde la mora -que tendré por acaecida el 16/7/2013 correspondiente a la fecha en la que se produce la adjudicación por fallecimiento (v. punto C, fs. 293); y, en caso de incumplimiento, propiciaré que se continúe con el porcentual habitual que esta Sala determina de conformidad con el criterio postulado en distintos precedentes (cfr. ?Berrio, Gustavo Osvaldo y otro c/ La Meridional Compañía Argentina de Seguros SA s/ ordinario?, del 15/12/16; ?Papa Raul Antonio c/ Smg Compañía Argentina de seguros SA s/ ordinario?, del 20/10/16; ?Echeverría Dante c/ Provincia Seguros SA s/ ordinario?, del 27/10/16; ?A.H. Llamas y Cía S.A. y otro c/ RPB SA s/ Ordinario? del 12/5/16), esto es la tasa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento a treinta días, sin capitalizar.

f. Daño punitivo. El primer sentenciante rechazó el daño punitivo por considerar que no fue probado el elemento subjetivo ni que la falta de entrega del bien adjudicado obedeciera a una estrategia de las accionadas tendientes a obtener mayores beneficios. Esa decisión fue apelada por los reclamantes. En sus agravios calificaron el accionar de las demandadas de inescrupuloso ya que, según explicaron, éstas retuvieron indebidamente el dinero abonado por la aseguradora y se negaron a entregarles la unidad a los actores y a brindarles la información necesaria para retirar el bien. Ello, agregaron, derivó en un injustificado beneficio económico de las demandadas en perjuicio de los consumidores. Adelanto que admitiré el agravio. El art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor 24.240 modificada por la ley 26.361, incorpora la figura del ?daño punitivo? en los siguientes términos: ?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

graduara en funci3n de la gravedad del hecho y dem1s circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando m1s de un proveedor sea responsable del incumplimiento responder1n todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podr1 superar el m1ximo de la sanci3n de multa prevista en el art3culo 47, inciso b) de esta ley?. Sabido es que la reforma legislativa conlev3 una modificaci3n en la concepci3n de la responsabilidad civil de nuestro sistema codificado, que posee como presupuesto la idea de la reparaci3n integral y plena del perjuicio causado (arg. cciv. 1083). Los da1os punitivos son, seg1n Pizarro, ?sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la v3ctima de ciertos il3citos, que se suman a las indemnizaciones por da1os realmente experimentados por el damnificado, y est1n destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro? (Pizarro, Ram3n, ?Da1os punitivos?, en Derecho de Da1os, segunda parte, Libro homenaje al Prof. F3lix Trigo Represas, La Rocca, 1993, p1g. 291/2). De acuerdo con la norma antes transcrita la concesi3n de da1os punitivos presupone: i) el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales; ii) la petici3n del damnificado; iii) la atribuci3n del magistrado para decidir su otorgamiento; iv) la concesi3n en beneficio del consumidor; y v) el l3mite cuantitativo determinado por el art. 47 de la ley 24.240. Sin perjuicio de destacar que el incumplimiento de una obligaci3n legal o contractual es una condici3n necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva -ya que, adem1s, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtenci3n de enriquecimientos indebidos derivados del il3cito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva; cfr. L3pez Herrera, Edgardo, ?Da1os punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis?, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Pizarro, - Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949-, la norma aludida indica que a los fines de la sanci3n deber1 tomarse en cuenta ?la gravedad del hecho y dem1s circunstancias del caso?. De all3 que, en mi parecer, para establecer no s3lo la graduaci3n de la sanci3n sino tambi3n su procedencia, resulta de aplicaci3n anal3gica lo establecido por el art3culo 49 de la ley (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto, Mar3a Virginia, ?Algunas reflexiones sobre la naturaleza y las funciones del da1o punitivo en la ley de defensa del consumidor?, RDCO 2013-B-668). V3ase que, en efecto, no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoraci3n de la sanci3n prevista por la norma (L3pez Herrera, Edgardo, ?Da1os punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis?, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Falco, Guillermo, ?Cuantificaci3n del da1o punitivo?, LL 23/11/2011, 1). Establece aquella disposici3n que ?En la aplicaci3n y graduaci3n de las sanciones previstas en el art3culo 47 de la presente ley se tendr1 en cuenta el perjuicio resultante de la infracci3n para el consumidor o usuario, la posici3n en el mercado del infractor, la cuant3a del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracci3n y su generalizaci3n, la reincidencia y las dem1s circunstancias relevantes del hecho?. N3tese que la conducta reprochada es la del fabricante o proveedor que realiza un c1lculo previo, a sabiendas de que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un da1o; y mediante el cual se asegura que, descontando las indemnizaciones, tendr1 a1n un beneficio que redundar1 en ganancia (L3pez Herrera, Edgardo, op. cit.). Se trata, en definitiva, de supuestos en los que fabricantes o proveedores utilizan esa t3cnica -y este dato es muy importante- de modo permanente y como una forma de financiarse mediante sus consumidores (Colombres, Fernando M., ?Da1o punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa?, LL DJ 19/10/2011,1). Ello as3, a trav3s de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el pr3jimo, desidia o abuso de una posici3n de privilegio (Zavala de Gonz1lez, Matilde, ?Actuaciones por da1os?, Buenos Aires, Hammurabi, 2004, p1g. 332). Mas, en rigor, el an1lisis no debe concluir solo en el art. 52 bis. Es que el art. 8 bis refiere al trato digno hacia el consumidor y a pr1cticas abusivas de los proveedores y, en su 3ltima parte, dice: ?Tales conductas, adem1s de las sanciones previstas en la presente ley, podr1n ser pasibles de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la presente norma...? (Ferrer, Germ1n Luis, ?La responsabilidad de administradores societarios y los da1os punitivos?, Diario La Ley del 24.10.2011). La previsi3n legal del art. 8 bis LDC resulta plausible. Ello as3, tanto desde el punto de vista de los consumidores que han sido v3ctimas de un da1o, cuanto desde la perspectiva de los jueces que deben decidir si cabe responsabilizar al proveedor frente a supuestos no tipificados -como la demora excesiva o el maltrato en la atenci3n al usuario, por citar algunos ejemplos. Es que la lesi3n al inter3s del consumidor puede surgir, en los hechos, no s3lo por el contenido de una cl1usula contractual o del modo en que ella sea aplicada, sino tambi3n de comportamientos no descriptos en el contrato, que constituyen una derivaci3n de la imposici3n abusiva de ciertas pr1cticas reprobables. Se trata, en definitiva, de garantizar una directriz de trato adecuado al consumidor, como modo de evitar la utilizaci3n de pr1cticas comerciales que restrinjan o nieguen sus derechos. El cartab3n de conducta exigible al proveedor tiende a resguardar la moral y la salud ps3quica y f3sica del consumidor. As3 porque la ausencia de un trato digno y equitativo agravia el honor de la persona. De all3 que la norma deba ser vista como una concreci3n del principio general de buena fe y como desarrollo de la exigencia del art. 42 CN. As3, el proveedor est1 obligado no solamente a ajustarse a un concreto y exacto contenido normativo, sino adem1s est1 constre1ido a observar cierta conducta en todas las etapas del iter negocial, incluso a1n antes

de la contratación. Y no podrá vulnerar, en los hechos, aquellos sensibles intereses (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto María Virginia, ¿Trato ¿indigno? y daño punitivo. Aplicación del art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor?, del 26/04/16, La Ley 2016-C, 638). Desde dicha perspectiva conceptual, corresponde atender el agravio de los actores en cuanto procuraron la reparación del daño punitivo. De los antecedentes colectados en la causa puede inferirse, con suficiente grado de certidumbre, la configuración de este daño con arreglo al marco de aprehensión de los arts. 8 bis y 52 bis de la LDC. Ello así, aún juzgada la cuestión con el criterio restrictivo que debe primar en la materia. Como ya fue señalado, este específico daño requiere la existencia de una manifiesta o grosera inconducta por parte del proveedor en el trato comercial con el consumidor. Claro que es tarea del juzgador discernir con prudencia en qué circunstancias de modo, tiempo y lugar se verifica tal conducta antifuncional en la relación de consumo (cfr. mis votos en esta Sala F, en autos ¿Rodríguez Silvana Alicia c/ Compañía Financiera Argentina SA s/ Sumarísimo?, del 10/05/12, en ¿Rojas Sáez Naxon Felipe c/ Banco Comafi SA s/ Ordinario?, del 19/8/14, y en ¿Berrio Gustavo Osvaldo y otro c/ La Meridional Cía. Arg. de Seguros SA s/ Ordinario?, del 15/12/16). Bajo tal marco conceptual, considero que fue demostrado de manera inequívoca el proceder ¿abusivo? de las demandadas. En efecto, omitieron informar los pasos necesarios para la efectiva entrega del vehículo, aún luego de percibir la totalidad de su precio. Inclusive las accionadas se mantuvieron en esa conducta negligente a pesar de que la parte actora intentó extrajudicialmente y por varios medios obtener el bien objeto del contrato: véanse los correos electrónicos (fs. 6/24 -cuya autenticidad no ha sido negada); cartas documento (fs. 271/274) y llamados telefónicos -cuya existencia no ha sido negada por Volkswagen y fue reconocida por ALRA (v. fs. 137)-. Sin embargo, las demandadas ni siquiera contestaron a dichas intimaciones y, de ese modo, tornaron necesario el inicio de estas actuaciones. Ese accionar disvalioso resulta evidente si se tiene en cuenta que, insisto, ya habían sido pagadas la totalidad de las cuotas del plan por parte de la aseguradora. Resulta manifiesto, entonces, que la conducta de las accionadas no se corresponde con un trato digno y respetuoso, de acuerdo a la particular situación subjetiva que vivían los aquí demandantes luego del fallecimiento del Sr. Cascardo. Antes bien, el comportamiento exhibido por ellas denota, sin lugar a dudas, un desinterés y menosprecio por los derechos de los actores que les son inherentes como personas y que justifican la imposición de la multa civil. Es que en definitiva, la notoria desatención de las demandadas, constituyeron un grave y objetivo incumplimiento de la exigencia del LDC 8 bis. Asimismo, habida cuenta la manifiesta negligencia e inoperatividad de la reprochada, puede juzgarse cumplimentado el elemento subjetivo que también requiere la norma del LDC 52 bis y su doctrina para la aplicación de la multa civil. En esta directriz se tiene dicho, de acuerdo con la jurisprudencia precursora en la materia, que constituye un hecho grave susceptible de ¿multa civil? por trasgresión del LDC 8 bis que exige un trato digno al consumidor, colocarlo en un derrotero de reclamos, en el que se haga caso omiso a la petición (Guillermo E., Falco, ¿Cuantificación del daño punitivo?, LL 23/11/2011, y fallo allí cit.). En tales condiciones, frente al desaprensivo proceder de Volkswagen y ALRA encuentro prudente fijar el daño punitivo en la suma de pesos cien mil (\$ 100.000). g. Costas. En punto al cuestionamiento que en materia de costas realizó Volkswagen, no encuentro argumentos para apartarme del principio objetivo de derrota; ergo, las costas de Alzada se imponen a las demandadas vencidas (conf. arg. art. 68 cpr.). VI. Conclusión Por todo lo expuesto, si mi criterio fuera compartido por mi distinguido colega, propongo al Acuerdo: a) hacer lugar parcialmente al recurso de los actores, en cuanto ha sido materia de agravio y, en consecuencia, modificar el monto del daño por privación de uso que ascenderá a \$250.000, conforme los términos indicados en el punto e.1.5 y admitir el daño punitivo que se justiprecia en \$100.000, de acuerdo con lo establecido en el punto f. y; b) rechazar los recursos de las demandadas Volkswagen y ALRA. Con costas de Alzada a las demandadas vencidas (conf. arg. art. 68 del Cpr.). Así voto. El doctor Rafael F. Barreiro dice: Comparto en lo sustancial la solución propiciada por la doctora Tevez en el voto que abrió este Acuerdo. Ahora bien, con relación a la posición que se adopta en el apartado ¿f? respecto a la naturaleza y características del instituto que regula el art. 52 bis de la LDC, me remito a las reflexiones que he vertido en una publicación relativa a la sustancia del daño punitivo (Barreiro, Rafael F, El factor subjetivo de atribución en la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240, Revista del Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa, Año V, N° 3, La Ley, junio de 2014, ps. 123/135), como lo preanuncié en mi voto en la causa Asociación Protección Consumidores Del Mercado Común del Sur -Proconsumer- c/ Galeno argentina S.A? de esta Sala F, decisión emitida en 11.11.14 y que repliqué, el 04.06.15 en la causa ¿Formigli Eduardo c/Auto Zero SA s/ ordinario?, por mencionar solo algunos de los antecedentes. Con dicha aclaración, adhiero al voto de la distinguida vocal preopinante. Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron los señores Jueces de Cámara doctores: Rafael F. Barreiro Alejandra N. Tevez María Florencia Estevarena Secretaria Buenos Aires, 19 de junio de 2018. Y Vistos: I. Por los fundamentos expresados en el Acuerdo que antecede, se resuelve: a) hacer lugar parcialmente al recurso de los actores, en cuanto ha sido materia de agravio y, en consecuencia, modificar el monto del daño por privación de uso que ascenderá a \$250.000, conforme los términos indicados en el punto e.1.5 y admitir el daño punitivo que se justiprecia en \$100.000, de acuerdo con lo establecido en el punto f. y; b) rechazar los recursos de las demandadas Volkswagen y ALRA. Con costas de Alzada a las demandadas vencidas (conf. arg. art. 68 del Cpr.).

II. Honorarios. En atención a lo dispuesto por el artículo 279 del Cód. Procesal, corresponde dejar sin efecto las regulaciones efectuadas en la instancia de grado y establecer los honorarios de los profesionales intervinientes adecuándolos a este nuevo pronunciamiento para que no medie incongruencia con los recursos deducidos y el resultado del pleito (Fallos: 313:528; 311:2687; 314/1873). La ley 21.839 (T.O. 24.432) era el ordenamiento vigente cuando se cumplieron los trabajos objeto de remuneración. Ello determina, a juicio de los firmantes, que resulte aquel marco normativo el llamado a regir su fijación (conf. CSJN in re ?Francisco Costa e Hijos Agropecuaria c/Buenos Aires Provincia de s/daños y perjuicios? del 12/9/1996, en igual orientación, SCBA, "Morcillo Hugo H. c/Provincia de Bs. As. s/inconst. Dec.-ley 9020" del 8/11/2017). Contribuye a reforzar tal postura, la observación del P.E.N. (art. 7 Dec. 1077/17) al art. 64 de la ley 27.423 que disponía su aplicación ?a los procesos en curso en los que no existiera regulación firme de honorarios?. Atento el mérito de la labor profesional cumplida, apreciada por su calidad, eficacia y extensión, así como la naturaleza y monto del proceso -computándose los intereses como integrantes de la base regulatoria (conf. esta Sala "Vital Nora Angélica c/ Peñaflor S.A. s/ ordinario", del 01/04/14)-, se fijan en ciento cuarenta y seis mil quinientos pesos (\$ 146.500) ?en forma conjunta? los honorarios de los letrados apoderado y patrocinante de la parte actora, doctores Mario Alejandro Rodríguez y Espina y Sandra Hermida. Asimismo, se fijan en ochenta y seis mil cien pesos (\$ 86.100) los estipendios ?en conjunto? de los letrados apoderados de la demandada Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados, doctores Marcela A. Ibarra, Tomás Burbidge y Narella Forte; y en cincuenta y siete mil cuatrocientos pesos (\$ 57.400) los estipendios ?en conjunto? de los letrados apoderados de la codemandada ALRA S.A., doctores Horacio Ramiro Currais y María Eugenia Nozica (ley 21.839, t.o. ley 24.432: 6, 7, 9, 19, 37 y 38).De acuerdo -en lo pertinente- con las pautas ut supra consideradas y ponderando la complejidad e importancia de los trabajos realizados en autos, se fijan en veintiséis mil doscientos pesos (\$ 26.200) los estipendios del perito contador Néstor Omar Velazco (Dec. Ley 16.638/57: art. 3 y ccdtes y Cpr.: 478, 1er. párr.; introducido por ley 24.432). Con relación a la mediadora actuante, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley N° 26.589, la fecha en que recayó la sentencia conclusiva del proceso, la trascendencia económica de la materia y los establecido en el art. 2, inc. d) del Anexo I del decreto 2536/15 (conf. esta Sala "Ammaturo Francisco Horacio y otros c/Darex SA y otro s/ ordinario"; "All Music S.R.L. c/ Supermercados Ekono S.A. s/ ordinario" ambos del 29.03.12), se fijan en treinta y tres (33) UHOM los honorarios regulados a favor del mediador doctor Adrián Bustinduy. Finalmente y por las actuaciones de Alzada que motivaron la resolución que antecede, se fijan en cuarenta y siete mil cuatrocientos pesos (\$ 47.400) los emolumentos ?en forma conjunta? de los letrados apoderado y patrocinante de la parte actora, doctores Mario Alejandro Rodríguez y Espina, y Sandra Hermida (art. 14 ley cit.).

III. Notifíquese a las partes y a la señora Fiscal General (Ley N° 26.685, Ac. CSJN N° 31/2011 art. 1°, N° 3/2015 y N° 23/17). Fecho, devuélvase a la instancia de grado. Hágase saber la presente decisión a la Dirección de Comunicación Pública de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (cfr. Ley n° 26.856, art. 4 Ac. n° 15/13 y Ac. n° 24/13 y n° 42/15). Firman solo los suscriptos por encontrarse vacante la Vocalía N° 17 de esta Cámara (art. 109 del Reglamento para la Justicia Nacional).

Rafael F. Barreiro Alejandra N. Tevez
032863E

María Florencia Estevarena Secretaria