



Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA C

**ORGANIZACION DE SERVICIOS EMPRESARIALES S.A. c/  
VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES  
DETERMINADOS s/EJECUTIVO**

**Expediente N° 8009/2024/**

Buenos Aires, 12 de marzo de 2025.

**Y VISTOS:**

1. Viene apelada, por ambas partes, la resolución de [fs.87](#) que hizo lugar a la ejecución e impuso a la demandada la multa prevista por el art.26 de la ley 26.589 y la sanción por daño punitivo.

La actora expresó sus agravios a [fs.94/96](#) y la demandada a [fs.94](#), cuyo traslado fue contestado a [fs.98/102](#).

2. La demandada cuestiona la imposición de las referidas sanciones y su monto y la actora controvierte la suma fijada en concepto de daño punitivo.

La señora Fiscal General se expidió conforme surge del dictamen precedente, aconsejando confirmar la aplicación de la multa por daño punitivo y determinar su cuantía en función de su efectividad como herramienta disuasiva de la conducta reprochada a la demandada.

3. De conformidad con lo previsto en el art.26 de la ley 26.589, en el supuesto de llegar a la instancia de ejecución del acuerdo arribado en la instancia de mediación, el juez podrá aplicar, a pedido de parte, la multa establecida en el artículo 45 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

No se trata, como pretende la recurrente, de examinar la conducta que su parte asumió en autos frente al reclamo, sino que su objetivo es sancionar el incumplimiento incurrido frente al compromiso asumido en



la instancia de mediación (CNCom. Sala D, "*Andersen Ingrid c/ Banco Itaú Argentina S.A. s/ ejecutivo*" del 04/08/2020; "*Narducci, Juan c/ Volkswagen S.A. de ahorro p/f determinados s/ejecutivo*" del 24/09/2020; Sala B, "*Falsarella Guillermo Emilio y otro c/Banco de Galicia y Buenos Aires SAU s/ejecutivo*", del 19/02/2024).

En tal sentido, la alusión que el texto formula al art. 45 CPCC vale como referencia para la fijación de la cuantía de la sanción (CNCom. Sala C, "*Cofina Agro Cereales S.A. C/Ford Argentina S.C.A. s/ejecutivo*", del 29/11/2011; Sala F, "*Lizarraga Sergio Alejandro c/FCA Automóviles Argentina SA s/incidente de apelación*", del 10/04/2024).

Bajo tales premisas, se advierte que, con independencia de la actitud procesal asumida por la demandada, ninguna explicación razonable brindó acerca de las razones por las que incumplió el acuerdo de pago que asumió en mediación para resistir la multa que en los términos del art.26 de la ley 26.589 fue demandada, todo lo cual exigía de su parte demostrar la sinrazón del reclamo de su contendiente (art.356 CPCC); por el contrario, reconoció su mora, practicó liquidación y dio en pago lo debido.

Por lo demás, el monto fijado en la resolución recurrida se adecua a la pauta normativa, en tanto no supera el máximo legal establecido como lo denuncia la recurrente.

Además, resulta proporcional al proceder reprochado a la demandada, que intentó restar gravedad a su propia conducta.

4. La aplicación de la multa en concepto de daño punitivo también será mantenida.

A. Resultan aplicables a este caso las razones expuestas por la Sala F de esta Cámara al pronunciarse en la causa "*Zocco, Nicolás Ezequiel c/Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados s/ejecutivo*"-el





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

11.3.24- (v. también, Sala F *"Lizarraga, Sergio Alejandro c/FCA Automobiles Argentina SA s. ordinario s/incidente art. 250 CPR"*, del 10.4.24).

Basta aquí reiterar tales conceptos en los términos que siguen.

El cauce procedimental acordado para exigir el cumplimiento de obligaciones asumidas en un acuerdo de mediación (v. gr. ejecución de sentencia) no impide la consideración de la procedencia del daño punitivo (cfr. Sala F, 11.10.18, en *"Cresta, Alberto Jorge c/Samsung Electronics Argentina SA y otro. s/ordinario"*; id., *"Torres, José Nicomedes y otro c/Volkswagen SA de Ahorro P/F Determinados, s/ ejecutivo"*, 12.05.21).

Ciertamente, el hecho de encontrarnos en el marco de la ejecución prevista por el art. 30 de la Ley 26.589 y art. 500 inciso 4° del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación no debería generar discriminación alguna, en la medida que los arts. 8bis y 52 LDC no prevén su andamiaje dentro de un proceso o trámite específico sino que solo demandan la petición del interesado.

De allí que una interpretación diversa resultaría antifuncional por derogatoria de una prerrogativa expresamente concedida al consumidor y que concreta en el plano infraconstitucional la amplia garantía consagrada en el art. 42 de la Carta Magna.

Tampoco pareciera relevante que se impongan otras multas, desde que el propio art. 52bis LDC prescribe que el daño punitivo se podrá aplicar "independientemente de otras indemnizaciones que correspondan".

**B.** Corresponderá entonces formular algunas precisiones para deslindar si se justifica -o no- en el caso la aplicación de la multa pretendida.



Sabido es que el art. 52 bis de la LDC modificada por la ley 26.361- BO: 7.4.08- incorporó a nuestro derecho positivo la figura del “daño punitivo”.

Dispone la norma textualmente: *“Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”*.

Los daños punitivos han sido definidos como: *“sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro”* (cfr. Pizarro, Ramón, *“Daños punitivos”*, en Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas, La Rocca, 1993, pág. 291/2).

Conforme con la norma antes transcripta la concesión de daños punitivos presupone: i) el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales; ii) la petición del damnificado; iii) la atribución del magistrado para decidir su otorgamiento; iv) la concesión en beneficio del consumidor; y v) el límite cuantitativo determinado por el art. 47 de la ley 24.240.





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

Vale aclarar que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, a la que, además, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menoscabo por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva (cfr. López Herrera, Edgardo, *“Daños 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).

Y como la norma indica que a los fines de la sanción deberá tomarse en cuenta *“la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso”*, resulta válido recurrir analógicamente a lo establecido por el artículo 49 de la LDC (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto, María Virginia, *“Algunas reflexiones sobre la naturaleza y las funciones del daño punitivo en la ley de defensa del consumidor”*, RDCO 2013-B-668).

Véase que, en efecto, no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma (López Herrera, Edgardo, *“Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”*, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Falco, Guillermo, *“Cuantificación del daño punitivo”*, LL 23/11/2011, 1).

Establece aquella disposición que: *“En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho”*.



Resáltase que la conducta reprochada es la del fabricante o proveedor que realiza un cálculo previo, a sabiendas de que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño; y mediante el cual se asegura que, descontando las indemnizaciones, tendrá aún un beneficio que redundará en ganancia (López Herrera, Edgardo, op. cit.).

Se trata, en definitiva, de supuestos en los que fabricantes o proveedores utilizan esa técnica -y este dato es muy importante- de modo permanente y como una forma de financiarse mediante sus consumidores (Colombes, Fernando M., “*Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa*”, LL DJ 19/10/2011,1).

Y su consecución es a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde, “*Actuaciones por daños*”, Buenos Aires, Hammurabi, 2004, pág. 332).

Adicionalmente, el análisis no debe concluir solo en el art. 52 bis LDC.

Es que el art. 8 bis refiere al trato digno hacia el consumidor y las prácticas abusivas de los proveedores y, en su última parte, dice: “*Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la presente norma...*” (Ferrer, Germán Luis, “*La responsabilidad de administradores societarios y los daños punitivos*”, La Ley 2011-F,737 cita on line, AR/DOC /3340/2011).

La previsión legal del art. 8 bis LDC resulta igualmente plausible.

Ello así, tanto desde el punto de vista de los consumidores que han sido víctimas de un daño, cuanto desde la perspectiva de los jueces que deben decidir si cabe responsabilizar al proveedor frente a supuestos no





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

tipificados, como la demora excesiva o el maltrato en la atención al usuario, por citar algunos ejemplos. Es que la lesión al interés del consumidor puede surgir, en los hechos, no sólo por el contenido de una cláusula contractual o del modo en que ella sea aplicada, sino también de comportamientos no descriptos en el contrato, que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas reprobables (cfr. Tevez, Alejandra N.-Souto, Ma. Virginia, “*Trato indigno y daño punitivo. Aplicación del art. 8bis de la LDC.*”, LL 2016-C, 638, Cita on line: AR/DOC /1139/2016).

Se trata, en definitiva, de garantizar una directriz de trato adecuado al consumidor, como modo de evitar la utilización de prácticas comerciales que restrinjan o nieguen sus derechos.

C. Desde dicha perspectiva conceptual, se aprecia ajustado a derecho mantener la sanción aplicada.

La demandada se ha mostrado indiferente al reclamo, intentando minimizar su significancia. Esgrimió que su actitud no fue dolosa, ni desaprensiva o desinteresada. Sin embargo, al contestar demanda aceptó haber incurrido en mora -al menos de cuatro meses- para cumplir con el pacto asumido en la instancia de mediación, debido a cierta complejidad en la gestión de pago que no es dable aceptar de una empresa de su magnitud ni en los tiempos que corren.

La desatención del compromiso asumido en el acta de mediación ha configurado un obrar antijurídico (arts. 1717 y 1724 CCYCN) contrario al principio de buena fe (art. 9 CCYCN) y la morosidad en la que incurrió solo puede atribuirse a un obrar culposo.

Así tuvo ocasión de decidir esta Sala, al verificar la existencia de otras causas iniciadas contra la misma demandada que exhibían que tal conducta no resultó aislada sino que -por lo menos- se había reiterado en



varias oportunidades, todo lo que trasuntaba un notorio desinterés y desaprensión hacia el consumidor, que encuadra dentro de la casuística contemplada por el LDC 8 bis (“*D’Ambra, Marcelo Claudio c/Volkswagen Marcelo Claudio c/Volkswagen SA de Ahorro para fines determinados s/ejecutivo*”, del 5.9.2024).

Desde tal perspectiva y con base en tales antecedentes es claro que la sanción debe ser mantenida.

**D.** Por último, cabe examinar la cuantía de esa multa que ha sido objetada por ambas partes.

Mientras que la actora sostiene que la suma fijada resulta insuficiente, la demandada invoca que su monto implica un enriquecimiento sin causa y un avasallamiento a su derecho de propiedad.

La multa ha sido fijada en un valor que observa el previsto por el art.52 bis LDC; no supera, claramente, el máximo de 2100 canastas básicas total para el hogar 3 que publica el INDEC del art. 47 inc. b al que remite aquella norma.

Sin embargo, es claro que por su función sancionatoria y disuasoria, su propósito no es reconocer al consumidor afectado una compensación extra, sino que su finalidad es la de desalentar la repetición de conductas como la que se impugna.

En tales condiciones, la multa fijada en \$15.000.000 se advierte excesiva si se tiene en consideración que ante un caso análogo al presente (*ut supra* citado) la Sala fijó, en los términos del art.165 CPCC, un valor sustancialmente menor frente a un incumplimiento similar, incluso ponderando en esa ocasión otros incumplimientos previos.





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

Por lo tanto, un criterio de estimación razonable aconseja a la Sala fijar la multa en la suma de \$1.500.000, que se verá incrementada, en su caso, por los intereses fijados en la sentencia y que no han sido objetados.

5. Con tal alcance, debe revocarse parcialmente la resolución apelada, con costas de alzada en el orden causado, dada la forma en que proceden los recursos.

### 6. La Dra. Matilde Ballerini dice:

Adhiero al voto de apertura de este acuerdo tanto en cuanto se refiere a la procedencia, en el caso, de ambas sanciones y a la cuantía propuesta por la colega preopinante.

De todos modos, dejo aquí consignado que la Sala B de esta Cámara, en la que me desempeño como Jueza titular, tiene adoptado idéntico criterio al precedentemente expuesto en cuanto al cauce procesal del pedido de aplicación de las sanciones previstas por la ley 24240, así como aquellas estatuidas por el art. 26 de la ley 26589 (v. Sala B, 30.3.23, en "*Montesano, Natalia c/Banco de Galicia y Buenos Aires SAU s.ejecutivo*").

7. Por ello, se **RESUELVE**: a) rechazar el recurso interpuesto por la parte actora; b) admitir -parcialmente- el de la demandada, revocar -en lo pertinente- la resolución apelada y, en consecuencia, fijar la multa por daño punitivo en la suma de pesos un millón quinientos mil (\$1.500.000); c) distribuir las costas de Alzada en el orden causado.

Notifíquese por Secretaría a las partes y a la Señora Fiscal General.

Cumplase con la comunicación ordenada por el art. 4° de la Acordada de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación 15/13, del 21.5.2013.

Oportunamente, devuélvase al Juzgado de primera instancia.

Fecha de firma: 12/03/2025

Alta en sistema: 13/03/2025

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: PAULA ELENA LAGE, PROSECRETARIA DE CÁMARA



#38876027#447246137#20250312105507020

Las Dras. Matilde Ballerini y Alejandra N. Tevez suscriben la presente en razón de lo dispuesto por esta Cámara en el Acuerdo del 20.12.23 y por haber sido desinsaculadas mediante sorteo realizado el día 26.12.23 y su prórroga por Acuerdo del 16.12.2024 para subrogar las Vocalías 8 y 9, respectivamente (conf. art. 109 RJN).

El Dr. Eduardo R. Machin no suscribe la presente por hallarse en uso de licencia (art. 109 RJN).

MATILDE E. BALLERINI

ALEJANDRA N. TEVEZ

PAULA E. LAGE  
PROSECRETARIA DE CÁMARA

En la misma fecha se registró la presente en el protocolo de sentencias del sistema informático Lex 100. Conste.

PAULA E. LAGE  
PROSECRETARIA DE CÁMARA

