

DOS MINUTOS DE DOCTRINA

25 de agosto de 2017

GENTE CON POCA PACIENCIA

El comprador perdió la paciencia cuando, a pesar de haber pagado todas sus cuotas no recibió su vehículo. Los jueces también perdieron la suya.

Para muchos argentinos, los “planes de ahorro previo para fines determinados” fueron y son el mecanismo ideal para acceder a su primer automóvil. A través del pago de cuotas mensuales, el interesado integra un grupo de ahorristas entre quienes se sortea mensualmente un automóvil. El fabricante (que por lo general utiliza una sociedad vinculada como administradora del sistema) se asegura así un flujo constante de fondos y ventas; el comprador puede verse favorecido en el sorteo mensual, optar por adelantar la compra durante la vida del plan o recibir el automóvil con el pago de la última cuota.

Pero a veces las cosas salen mal...

Diego se decidió por un Volkswagen Suran, para lo cual se inscribió en un plan de ahorro como los mencionados. Desde el punto de vista formal, firmó un contrato con Volkswagen SA de Ahorro para Fines Determinados SA.

Diego pagó todas las cuotas de acuerdo con el plan de ahorro previsto. Volkswagen debía entregar el automóvil en febrero de 2013, pero no lo hizo. No obstante, Diego continuó pagando hasta noviembre, mientras reclamaba por todos los medios posibles que le entregaran su vehículo.

Entre otras cosas, denunció la situación ante las oficinas de Defensa del Consumidor de la ciudad de Avellaneda, donde vivía; inició un proceso de mediación, que resultó infructuoso e hizo innumerables reclamos por carta.

Cuando su paciencia se agotó, en diciembre de 2013 dejó de pagar y comunicó a Volkswagen que sólo volvería a hacerlo contra entrega de su coche. Volkswagen entonces le dijo que nunca se lo entregaría, ante la falta de pago de las cuotas restantes.

Diego inició pleito para pedir la entrega del auto más los daños y perjuicios. Además, como estaba realmente enojado, pidió que se sancionara a Volkswagen por daño punitivo¹.

Volkswagen dijo, en su defensa, que había cumplido con sus obligaciones y que había sido Diego quien incumplió las suyas.

En primera instancia sólo se condenó a Volkswagen a devolver a Diego lo recibido y a indemnizarlo por el daño moral.

Los dos apelaron.

¹ La última vez que nos referimos al daño punitivo fue el 14 de julio pasado: “Insultar a un cliente cuesta unas vacaciones en Brasil”.

Anticipando el tono de lo que sería una muy dura sentencia contra Volkswagen, la Cámara² empezó por aclarar que “la principal obligación que pesa sobre una administradora de un plan de ahorro radica, precisamente, en cumplir en tiempo y forma con la entrega de los vehículos que mediante dicho contrato los suscriptores pretenden adquirir”.

A esa misma conclusión había llegado el tribunal en otro pleito idéntico, *también contra Volkswagen*, dos años antes: “la primera responsabilidad de la administradora [...] es *entregar el bien adquirido*. Es su deber [...] realizar las diligencias conducentes a la concreción del objeto principal y causa final del contrato: la obtención de un bien determinado por parte del ahorrista”.

Diego se quejó de que el tribunal inferior no hubiera condenado a Volkswagen a que le entregara el vehículo y la Cámara le dio la razón: “[la empresa] estaba en mora en el cumplimiento de su obligación de entregar el automotor pretendido por [Diego], cuyo plazo había vencido”.

El tribunal dijo que no podía convalidar que la administradora se amparara “en la supuesta falta de pago de las cuotas por parte del suscriptor del plan” para negarse a entregar el vehículo a Diego diez meses después de vencido el plazo para hacerlo.

El tribunal aplicó un viejo principio del derecho medieval: la *exceptio non adimpleti contractus* (también llamada “excepción de contrato no cumplido” o “excepción de inejecución”).

Ese principio establece que una parte puede dejar de cumplir si la otra incumplió

primero. Está incorporado a nuestro Código Civil y Comercial: “en los contratos bilaterales, cuando las partes deben cumplir simultáneamente, una de ellas puede suspender el cumplimiento de la prestación hasta que la otra cumpla u ofrezca cumplir...”

“Su fundamento —dijo el tribunal— reside en el nexo de *interdependencia* existente en los contratos bilaterales, que exhiben la simultaneidad en el cumplimiento de las prestaciones recíprocas. Posibilita a uno de los contratantes abstenerse de ejecutar su prestación hasta tanto no se concrete el cumplimiento de la prestación a cargo del otro”.

Como Diego cumplió (y sólo dejó de cumplir cuando Volkswagen incumplió primero), el tribunal le dio la razón y condenó a Volkswagen a que entregara el automóvil adeudado.

Pero como el incumplimiento no había sido culpa de Diego, los jueces le permitieron pagar las cuotas faltantes *al precio vigente a la época en que el automóvil debió haber sido puesto a su disposición*. En un país de alta inflación como la Argentina, la cuestión no era menor.

Diego había reclamado, además de la entrega de su coche, una indemnización por no haber podido usar un vehículo durante la mora de Volkswagen. Los jueces admitieron su reclamo, pero dedujeron del monto solicitado *los gastos* que el uso del automotor le habría provocado a Diego (seguros, combustibles, estacionamiento, etc.).

Diego también reclamó que se aplicara una penalidad a Volkswagen por la demora en la entrega. Los jueces se remitieron al contrato entre Diego y la administradora, que tenía una cláusula sobre el punto que

² In re “Callejo c. Volkswagen SA de Ahorro”, CNCom (B), 2017; *elDial.com* AA9FF3

establecía una multa por demoras. Dijeron entonces que “como quedó determinado el incumplimiento de los plazos por parte de Volkswagen, y que ésta no demostró ni invocó que hubiera alguna situación de excepción que justificara apartarse de lo acordado”, la aplicaron.

También confirmaron el monto de la indemnización por el daño moral sufrido por Diego, pues “tenía visos de seriedad suficientes y encontraba base sólida en los antecedentes de la causa”. Entendieron que el episodio “excedió una mera molestia o incomodidad, para tornarse en una situación en la cual [Diego] vio frustradas sus legítimas expectativas de obtener un vehículo para el cual llevaba años abonando una cuota”.

Con respecto al daño punitivo, el tribunal reiteró que sólo procede en casos de particular gravedad, cuando hubo dolo o culpa grave, cuando el incumplidor intentó enriquecerse indebidamente o abusó de su poder o exteriorizó *menosprecio grave* por los derechos individuales.

Pero en el caso, los jueces resaltaron *el carácter profesional* de Volkswagen, “que la responsabiliza agravadamente”. Tuvieron en cuenta “su superioridad técnica, que le imponía el deber de obrar con óptima prudencia y pleno conocimiento del negocio, con la diligencia necesaria para el desarrollo de su objeto” y que *el incumplimiento recayó directamente*

sobre la obligación principal de Volkswagen.

Pero además, “lejos de purgar su mora en las numerosas y diversas oportunidades con que contó, *prefirió o decidió no hacerlo*, a punto tal que, más de un año después de vencido el plazo para entregar el automotor, invocó para justificarse, que [Diego] no podía recibirlo porque no continuó pagando las cuotas del plan de ahorro”.

Volkswagen hizo “un deliberado intento de eludir las obligaciones a su cargo, *demonstrando una grave desaprensión o desinterés por los derechos del consumidor. No pudo ni debió conducirse como lo hizo y ello justifica la sanción*”.

Los jueces no exigieron (como muchos precedentes lo han hecho) que Volkswagen hubiera querido *intencionada y permanentemente lucrar en perjuicio de los consumidores* porque ese requisito “no tiene base en la ley”.

Con poca paciencia, “y ante la posición en el mercado de Volkswagen y la gravedad de su incumplimiento”, los jueces decidieron aplicar daños punitivos como sanción.

La cuestión sigue generando debates, porque uno de los tres jueces de la Cámara votó en contra, por entender que no se había probado “un deliberado y desaprensivo proceder”.

* * *

Esta nota ha sido preparada por Juan Javier Negri. Para más información sobre este tema pueden comunicarse con el teléfono (54-11) 5556-8000 o por correo electrónico a np@negri.com.ar.

**Este artículo es un servicio de Negri & Pueyrredon Abogados a sus clientes y amigos.
No tiene por objeto prestar asesoramiento legal sobre tema alguno.**