

General Roca, 16 de agosto de 2.023.-

**AUTOS y VISTOS:** para dictar sentencia en los presentes caratulados "CARRILES JUAN ALBERTO C/ BAN S.R.L. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)" (Expte. PUMA RO-27557-C-0000), en trámite ante esta Unidad Jurisdiccional N° 5 de esta ciudad, de los que

**RESULTA:**

**I.- Demanda.-**

Que en fecha 04/03/2022 se presenta el Sr. Juan Alberto Carriles, por derecho propio y con patrocinio letrado, a iniciar demanda sumarísima en los términos previstos por la Ley de Defensa del Consumidor en contra de la firma BAN S.R.L., solicitando se decrete la nulidad del contrato celebrado con la demandada, se condene a la misma al pago de la suma de \$ 6.600.000.- y/o lo que surja de la prueba a producirse en autos en concepto de indemnización de daños y perjuicios, y se publique la condena en medios de amplia difusión.-

En cuanto a los hechos alega que celebró con la demandada un contrato a los fines de renovar su vehículo Renault Master Minibus 15+1, modelo 2014, dominio NQZ-512.-

Que para ello se presentó en el local de la demandada donde fue atendido por el Sr. Juan Ojeda en carácter de representante de ésta, quien le hizo una oferta que sería razonable para lo que buscaba, y cerraría negocio con la entrega de su vehículo, cotizado por la misma firma en \$3.000.000.-

Describe que el acuerdo era el siguiente: según el valor del vehículo Master 0Km de \$4.900.000.-, según cotización del vendedor, para ingresar al plan debía realizar una entrega de \$100.000, más cuotas del mismo importe; luego, llegando a la cuota Número 5, estaría en condiciones de solicitar el vehículo con una oferta monetaria y luego debía esperar 120 días hábiles para la entrega del nuevo vehículo. A partir de allí, debería continuar abonando la diferencia del valor en cuotas.

Además dice que le ofrecieron diversas bonificaciones, como por ejemplo, cheques cartón de \$80.000 ya que en ese momento se hacía sorteo de una vivienda, del cual no participó por "razones administrativas".-

Que habiendo cumplido mes a mes en tiempo y forma con el pago de las cuotas, llegó el momento en que el actor efectivizó la solicitud de pedido de unidad y que allí le informan que debe llevar su camioneta para tomarle fotos y hacerle un "peritaje" para su cotización, lo que realizó manifestándole la demandada que su camioneta estaba "en

excelente estado”.-

Expresa que siguió abonando las cuotas y consultando periódicamente si lo acordado transcurría normalmente, cómo iba su carpeta, etc., que siempre era atendido por diferentes vendedoras o empleadas, las cuales le daban respuestas nulas hasta que en determinado momento con su paciencia agotada, con actitud de enojo, el actor solicita información cabal y le informan que no había “salidas (de vehículos) en terminales de fábrica”. y que ello se reiteraba cada vez que consultaba sobre el estado de su carpeta; que recuerda que en fecha 16/02/2022, concurrió a la dependencia de la demandada en esta ciudad acompañado del Sr. Juan Cruz Luna, y a ambos les llamó poderosamente la atención la falta de personal y el vacío del local, pero que igual fueron atendidos por una nueva empleada quien manifestó que hablaría con la empresa y que ella sabía que se estaban haciendo propuestas a los clientes pero que para eso debía seguir abonando dinero para eventualmente concretar lo acordado en el contrato, sugiriéndole caso contrario como solución alternativa el desistimiento del contrato y que inicie reclamo legal, para finalizar diciendo que lo llamarían en breve pero ello nunca sucedió.-

Que ante la impotencia, el destrato, el sentimiento de haber sido estafado e inclusive objeto de burla, con el sacrificio que le costó generar sus ahorros con trabajo y privaciones personales para entregarlos a la demandada sin obtener lo acordado, el actor decide poner fin a esta situación y lleva adelante la mediación prejudicial N° 02179-CGR-2021 ante el CIMARC de esta ciudad, trámite que inició el 01/11/2021 y finalizó el 17/11/2021 sin asistencia de la demandada.-

Que surge manifiesta por parte de la demandada su falta de compromiso hacia el actor, su mala fe y sus inconductas por las que el actor se ve obligado a iniciar la presente acción persiguiendo la restauración de sus derechos vulnerados.

Realiza encuadre jurídico en normativa de Defensa del Consumidor, denuncia prácticas abusivas de la demandada, manifiesta violación a los deberes de trato digno y de brindar información adecuada, veraz y suficiente; luego plantea nulidad por abusivo y por violar el art. 36 de la Ley 24.240 del contrato firmado y en particular de la cláusula 14°.-

Sobre la base de los hechos reseñados se reclama el pago de la indemnización de los siguientes rubros: a) daño moral por la suma de \$ 800.000.- o el equivalente a 800 JUS; b) sanción por daños punitivos por \$ 5.000.000.- y c) devolución de sumas abonadas por \$ 800.000.-

Por último y como obligación de hacer solicita se condena a publicar la sentencia.-

Funda en derecho, ofrece prueba, formula reservas recursivas y petitiona se haga lugar a la demanda.-

**II.-** En fecha 16/03/2022 se tiene al actor por presentado, parte, con patrocinio letrado y con domicilio constituido; se otorga beneficio de gratuidad en los términos del art. 53, cuarto párrafo Ley 24.240; se confiere al presente caso trámite sumarísimo y se ordena traslado de la demanda.-

**III.- Contestación de demanda.-**

En fecha 30/03/2022 se presenta el demandado y contesta demanda.-

Formula negativa general y particular, y expone su versión de los hechos manifestando que el actor nunca recibió información errónea ni confusa y que conocía con total entendimiento las condiciones del contrato firmado; que pagó las cuotas y que sabía que el valor del vehículo se actualizaba, y que si bien las cuotas se mantenían fijas lo que variaba era la oferta económica que debía realizar para la adquisición definitiva del bien.-

Expresa que nunca le manifestaron al actor que su vehículo se hallaba en excelente estado por cuanto contaba con 240.500 km; agrega que a fines de noviembre se le informó que las terminales automotrices no hacían entrega de rodados, y que por ello se le ofreció la entrega de otro vehículo, un Fiat Cronos, en sustitución del adquirido; que este cambio fue aceptado por el actor, pero que luego desistió del mismo por no querer realizar oferta monetaria alguna, pese a que había manifestado que estaba dispuesto a aportar entre \$ 150.000 y \$ 200.000.-; que luego de ello el actor se presentó nuevamente en la concesionaria para solicitar información sobre la financiación, la que le fue brindada, quedando la decisión en sus manos pero que nunca realizó la oferta monetaria pertinente.-

Agrega que el actor jamás quiso solucionar el problema planteado por la falta de entrega de unidades por parte de las terminales, que inició una mediación por una suma de \$ 6.600.000 imposible de conciliar, y que por

su demanda el actor quiere quedarse con un automóvil sin haberlo pagado, utilizando abusivamente el proceso.-

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita el rechazo de la acción.-

#### **IV.- Actuaciones posteriores.-**

En fecha 02/05/2022 la parte actora contesta el traslado de la documental que acompañara la demandada al proceso, negando e impugnando la misma; en fecha 16/05/2022 se fija audiencia preliminar que se desarrolla el día 17/08/2022, fijándose los hechos controvertidos en general, los presupuestos invocados en la demanda y los invocados por la contraparte en su contestación, y en particular: 1) incumplimiento contractual, información debida; 2) a conducta de los sujetos intervinientes; 3) la existencia y entidad económica de los daños.-

Luego se deja constancia que la parte demandada manifiesta que no se desconocen los pagos efectuado por el actor, ni el contrato y manifiesta la actora que considera innecesaria el acta constitutiva y estatuto de la demandada..-

Acto seguido se provee la prueba, habiéndose producido la siguiente: **a)** documental de la actor (SEON 04/03/2022); **b)** documental de la demandada (SEON 30/03/2022); **c)** informativa Oficina de Defensa del Consumidor de Río Negro (PUMA 12/09/2022); **d)** documental en poder de la demandada, apercibimiento art. 388 CPCC (PUMA 04/10/2022); **e)** testimonial de la actora Sres. Fernando Javier Rizzi, Mauro Gonzalo Romero, Alberto José Alvarez (PUMA 05/10/2022) y Juan Cruz Luna (PUMA 07/12/2022); **f)** testimonial de la demandada Sra. Sonia Rosario Romero Rauber (PUMA 05/10/2022) y Alejandra Müller (PUMA 07/12/2022); **g)** confesional del representante legal de la demandada Sr. Bruno Sanchez (PUMA 05/10/2022); **h)** instrumental, se tiene presente en la audiencia preliminar como prueba ofrecida el expte. "GUTIERREZ GUSTAVO JORGE C/ BAN S.R.L. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS

(SUMARISIMO) EXPTE LEX B-2RO-693-C5-21 en trámite por ante esta Unidad Jurisdiccional N° 5.-

En fecha 09/05/2023 se decreta clausura período probatorio; en fecha 18/05/2023 alega la parte actora y en fecha 03/06/2023 lo hace la demandada; en fecha 29/06/2023 se llama autos para sentencia.-

**Y CONSIDERANDO:**

Puestos los autos a resolver, cabe efectuar las siguientes consideraciones.-

**I.- Hechos controvertidos y no controvertidos.-**

De la lectura de la demanda y contestación, y de la documental que no fuera negada por la demandada, surgen como hechos no controvertidos los siguientes: **a)** que en fecha 31/03/2021 las partes firmaron el contrato de adhesión N° 001-01148 destinado a la adquisición de un rodado 0km. marca Renault, modelo Master 2.3 DCI Minibus; **b)** que el pago mensual pactado era de \$ 80.000.-; **c)** que el actor, en el acto de firma, abonó la suma de \$ 100.000.- de los cuales \$ 20.000.- correspondían a gastos administrativos; **d)** que en la firma de la suscripción intervino el Sr. Juan Ojeda como vendedor de la demandada; **e)** que el actor abonó siete cuotas mensuales además de la entrega inicial, y **f)** que vehículo Renault Master no fue entregado.-

En cambio, discrepan las partes sobre la conducta desarrollada con motivo de la falta de entrega del vehículo 0 km., y si resulta fundada la pretensión del actor de resolver el contrato y obtener la reparación de los daños reclamados.-

**II.- Régimen legal aplicable.-**

Según disponen los arts. 1º, 2º y 3º de CCyC, los jueces y juezas deben resolver los asuntos que sean sometidos a su jurisdicción mediante una decisión razonablemente fundada, según las leyes aplicables, de conformidad con la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, interpretando los mismos teniendo en cuenta sus palabras, finalidades, leyes análogas, disposiciones que surgen de los tratados mencionados, principios y valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento.-

Así, en materia de indemnización de daños y perjuicios, el régimen legal se integra con normas de rango constitucional y convencional, con las disposiciones del CCyC, y con las leyes especiales que sean de aplicación al caso según el orden de prelación normativa previsto en el art. 1709 del Código.-

Para ello, además, debe ponderarse: **i)** que el actual sistema legal unifica los regímenes de responsabilidad contractual y extracontractual (art. 1716 CCyC), en cuanto a sus requisitos, principios y efectos, manteniendo algunas diferencias relacionadas por ejemplo con la extensión del resarcimiento (véase art. 1728); y **ii)** que el régimen legal aplicable se integra con las disposiciones pertinentes de rango constitucional (arts. 19 y 42 CN), las del Título V, Capítulo 1 del Libro Tercero (“Responsabilidad Civil”, arts. 1708 a 1780), las previstas en el Título I del Libro Tercero (“Obligaciones en General”), las que surgen de la parte general de los contratos, las que regulan el contrato en particular que se aplique en el caso a decidir, y las leyes especiales que de igual modo resulten aplicables, tales como la Ley de Defensa del Consumidor, Ley de Seguros, Código Aeronáutico, Ley de entidades financieras, Ley de tarjetas de crédito, etc.-

A partir de lo expuesto, en el caso de autos el régimen legal se integra con las disposiciones previstas en los arts. 19 y 42 de la C.N., las del Título V, Capítulo 1 del Libro Tercero (“Responsabilidad Civil”, arts. 1708 a 1780), las del Título III del Libro Tercero (“Contratos de Consumo”), ambos del CCyC, y las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, que se indicarán en la presente sentencia, por cuanto estamos en presencia de una relación de consumo entablada entre el actor y la demandada, en los términos previstos por los arts. 1°, 2° y 3° de la Ley N° 24.240, al encontrarnos ante un proveedor profesional de venta de bienes y servicios financieros y un consumidor que deseaba adquirir un rodado

nuevo con destino final.-

Por su parte, desde el punto de vista procesal, las pruebas del caso serán ponderadas teniendo en consideración lo dispuesto por el art. 386 del CPCCRN y el art. 53 de la LDC a la luz de lo previsto por la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia en autos “Coliñir” (STJRNS1, Se. 145/2019).-

Sostuvo el Superior en dicho expediente que: *“...En las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria...*

*Apunto que las negativas genéricas y/o particulares fundadas en el aforismo de que quien alega debe probar, en el subexamen no resultan de recibo. Por el contrario, estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor. (cf. Junyent Bas, Francisco - Del Cerro, Candelaria, Aspectos procesales en la ley de defensa del consumidor, LA LEY 2010-C, 1281; SCBA, "G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/Daños y perjuicios", del 1.05.2015)....-*

### **III.- Análisis de la prueba producida.-**

En el marco referido, considerando lo expuesto en relación a los hechos no controvertidos y a los que se debaten en autos, cabe analizar la prueba que se ha producido en el expediente.-

Para ello, tengo en miras en primer lugar la prueba documental que adjuntara la parte actora al proceso, porque la misma no ha sido impugnada por la demandada.-

De los términos del contrato, considero acreditado: **a)** que el actor celebró el negocio a los fines de adquirir un vehículo 0km marca Renault, modelo Master 2.3 DCI Minibus; **b)** que para acceder al mismo debía optar por una de las modalidades establecidas en la cláusula cuarta y **c)** que en el caso optó por la posibilidad de realizar la oferta dineraria económica a partir de la cuota 4°.-

También surge de la documental señalada que el actor abonó una entrega inicial y siete cuotas de \$ 100.000 cada una; de igual modo surge que la entrega inicial se compone de \$ 20.000.- por gastos administrativos y \$ 80.000.- por "pago mensual"; luego, las siete cuotas abonadas se componen por los siguientes conceptos, a saber, cuota pura, "G.F.E.", gastos administrativos, "Banclub", Comisión e IVA. Y para finalizar, los pagos de \$ 100.000.- se realizaron en las siguientes fechas: 31/03/2021, 09/04/2021, 05/05/2021, 04/06/2021, 05/07/2021, 06/08/2021, 02/09/2021 y 20/10/2021.-

Tengo de igual modo por acreditado que el actor, luego de abonar las 4 cuotas iniciales realizó la oferta económica dineraria ofreciendo su vehículo usado marca Renault, modelo Master, año 2.014, valuado en \$ 3.000.000.-; estas circunstancias han sido reconocidas por el representante legal de la firma demandada en la absolución de posiciones (véase posición N° 6 del pliego que fuera dividida en audiencia de fecha 05/10/2022,

obran en PUMA).-

Asimismo considero acreditado que el vehículo usado de propiedad del actor, que iba a ser entregado por éste como oferta económica dineraria, fue peritado por la demandada y que se hallaba en perfecto estado de conservación, conforme absolución de posiciones del representante, posición N° 9 del pliego (audiencia del 05/10/2022, PUMA).-

En consecuencia, considero que el actor dio cumplimiento a su parte del trato, esto es, abonó el mínimo de 4 cuotas necesarias para solicitar la entrega del vehículo 0 km., e hizo la oferta económica dineraria ofreciendo la entrega de un rodado que fue peritado y aceptado por la firma Ban S.R.L.-

A partir de esta situación se genera el conflicto, por cuanto la demandada alega que no pudo hacer entrega del vehículo adquirido por falta de stock desde las terminales, que le ofreció al actor otro vehículo en su reemplazo, y que el actor no contestó ni contribuyó a solucionar el problema.-

Al respecto, la Sra. Sonia Romero Rauber, empleada administrativa en Ban S.R.L., en su declaración testimonial manifestó que el actor efectivamente hizo la oferta dineraria con un vehículo usado; que al no contar la terminal con el vehículo nuevo que había contratado se le ofreció un vehículo en su reemplazo, un Fiat Cronos; que al principio al cliente le había interesado, pero que no finalmente no aceptó; que desistió del negocio pero que no lo hizo de manera formal.-

En sentido similar se manifestó la Sra. Müller, que también prestaba servicios para la demandada, quien declaró que cuando las terminales no tenían los vehículos prometidos, desde la empresa ofrecían otros que tenían en stock, tales como el Fiat Cronos.-

Por ello, tengo por acreditado que la demandada no dio cumplimiento a la prestación a su cargo, esto es, hacer entrega de un vehículo 0km. marca Renault, modelo Master 2.3 DCI Minibus, y que la causal alegada como impedimento (falta de stock en terminal) no ha sido acreditada tal como lo exige el art. 53 de la Ley 24.240, lo que me impide valorar si la misma llegaba a tener idoneidad para eximir de responsabilidad.-

Es por ello que acreditado el incumplimiento de la demandada, el actor quedaba habilitado a ejercer las opciones previstas en el art. 10 bis de la Ley 24.240, y así lo hizo optando por la opción prevista en el inciso "c" (Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.).-

En dicho sentido se manifestó la Sra. Romero Rauber, cuando declaró que el actor desistió del negocio pero no lo hizo de manera formal, y el testigo Rizzi cuando manifestó que el Sr. Carriles estaba enojado porque no le entregaron el automotor ni le devolvieron el dinero pese a sus reclamos.-

También mencionaron las Sras. Romero Sauber y Müller que la rescisión debía ser comunicada formalmente, por carta documento, y que en el caso no se cumplió con ello.-

Ahora bien, la exigencia en cuestión no surge del contrato ni de la Ley 24.240; en consecuencia, habiéndose debidamente anoticiado de la voluntad rescisoria o resolutoria expresada por el actor, y que tal voluntad obedecía a un incumplimiento que se le imputaba, la demandada en su carácter de proveedora profesional, debió expedirse de manera fehaciente, y no pretender que nada pasaba y que el actor nunca hizo nada al respecto.-

En consecuencia y por todo lo expuesto que tengo por acreditados los incumplimientos de la demandada, y por debidamente operada la

resolución del contrato celebrado entre las partes.-

En cuanto a la nulidad de la cláusula 14° del contrato, considero que la misma en los términos que podrían llegar a considerarse abusivos, no resulta aplicable al caso por cuanto para la rescisión por parte del actor solo establece que quedan expeditas las vías judiciales como la presente, y por cuanto no ha mediado resolución por parte de la demandada y ello, además, ya no resulta posible, por lo que el planteo deviene abstracto.-

#### **IV.- Conclusión.-**

En conclusión, tengo por válida la resolución por incumplimiento del contrato que vinculaba a las partes, por motivos atribuibles a la demandada (incumplimiento de obligación de resultado, art. 1723 CCC), en los términos previstos por el art. 10 bis, inc. "c" de la Ley 24.240, y con ello la responsabilidad de la firma BAN S.R.L., por los daños que se analizarán a continuación.-

##### **IV.1) Daño moral:**

Se reclama en primer lugar el pago de la suma de \$ 800.000.- o el equivalente a 800 JUS y/o lo que surja de las pruebas de autos, en concepto de indemnización por daño moral.-

Para ello se dice en la demanda que "...no es necesario extenderse en demasía para comprender el inmenso daño moral que la situación de autos ha causado al actor, debido a las incomprensibles conductas de la demandada. La afrenta moral configurada por la falta de trato digno y la información falaz, le ha provocado un malestar profundo, caracterizado por angustia e impotencia al no resolverse su problema.

Pero este concepto, cuya apreciación quedará librado al criterio de V.S., merece atención especial en función a las características del caso, ya que no se trata de un mero incumplimiento en una relación contractual común, sino de un incumplimiento en una relación de consumo, teniendo en cuenta la buena fe contractual y la buena voluntad de parte del actor, y la mala fe y conducta totalmente indiferente y dilatoria de la demandada..."-.

La Excma. Cámara local de Apelaciones ha dicho al respecto que *“...El daño moral se caracteriza por los padecimientos de quienes lo sufren, que configura una prueba i.r.i., puesto que surge de los hechos mismos, que consiste en el desmedro o desconsideración que el agravio pueda causar en la persona agraviada o los padecimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualquier otra molestia que pueda ser consecuencia del hecho perjudicial, sin que ello pueda significar que se constituya en una fuente de beneficios o enriquecimiento injusto, y cuya valoración no está sujeta a cánones estrictos, correspondiendo a los jueces de la causa, establecer su procedencia y el quantum indemnizatorio, tomando en consideración para ello la gravedad de la lesión sufrida y el hecho generador de la responsabilidad...”* (Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, en los autos caratulados: "RIVERO, SILVIA ESTER C/ APIS, ROBERTO Y OTRA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario) " (Expte. N° 10770-J21-17), Se. N° 53/2021 del 09/06/2021).-

Y nuestro Superior Tribunal de Justicia ha señalado *“...De lo expuesto surge sin hesitación que el Código Civil y Comercial ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas (el otrora daño moral) está contemplada de manera única en el art. 1741 CCyC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial. La reparación en todos los casos debe ser plena, por imperio de los arts. 19 de la Constitución Nacional y 1740 CcyC...”* (STJRNS1, Se. 45/2021, in re: “Daga Pablo”).-

Es decir, que la indemnización procede independientemente del origen del daño (incumplimiento contractual o acto ilícito), y su existencia

se puede presumir de los propios hechos del proceso.-

Ahora bien, en el caso de autos, tengo por acreditado los incumplimientos ya citados al analizar el desarrollo de la relación; y con ello la frustración de la finalidad perseguida por el actor de adquirir un vehículo 0 km.-

Asimismo, de las declaraciones testimoniales producidas en el proceso surge que el actor se encontraba molesto y afectado por la situación.-

Así el testigo Rizzi señaló que el actor había ido a reclamar, que le decían una cosa y después otra, que le habían ofrecido otro vehículo pero a el no le interesaba un vehículo más chico; que después no lo atendían más, que no le habían entregado el vehículo que le habían prometido, y que tampoco le devolvieron el dinero ni le entregaron otro vehículo. Que por ello el actor andaba mal, desanimado y enojado; que se encontraban a jugar al fútbol y se notaba que estaba mal, se ponía agresivo en la cancha y le comentaba que estaba mal porque tenía problemas con la demandada que no le entregaba el vehículo ni le devolvían la plata.-

En sentido similar, el testigo Gonzalo Romero señaló que se lo veía medio alterado cuando iba a jugar al fútbol, y que anduvo algunos días así.-

Y por último el testigo Luna, manifestó que como consecuencia de la situación el actor tenía "mal genio", estaba "bajoneado", "mal ánimo" y sin ganas de trabajar.-

A lo detallado por los testigos agrego que en la demanda se hace referencia a los múltiples reclamos efectuados por el actor, situación que se corrobora en base a la presunción emergente del art. 388 del CPCC, debido a que la demandada fue intimada para adjuntar como documental en su poder los reclamos efectuados, y no lo hizo, haciéndose efectiva la presunción en fecha 04/10/2022.-

Lo expuesto me permite tener por acreditada la existencia del daño

moral reclamado.-

Admitido el rubro, a la hora de cuantificarlo, sostiene nuestro Excmo. Superior Tribunal de Justicia que el juzgador debe “...*evaluar concreta y fundadamente las repercusiones que la lesión infirió en el ámbito subjetivo de la víctima o, lo que es igual, individualizar el daño, meritando todas las circunstancias del caso; tanto las de naturaleza subjetiva (situación personal de la víctima), como las objetivas (índole del hecho lesivo y sus repercusiones). Asimismo y en la conveniencia de adoptar parámetros razonablemente objetivos, corresponde ponderar de modo particular, los valores indemnizatorios condenados a pagar por otros Tribunales en casos próximos o similares...*” (STJRNS1, Se. 04/2018, in re: “Tambone”).-

Para ello tengo en consideración que el actor reclama el pago de la suma de \$ 800.000.- o 800 JUS y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse, importe que actualizado por la herramienta disponible en la web denominada Calculadora de Inflación (<https://calculadoradeinflacion.com/>) arroja a la fecha de la presente sentencia una suma aproximada a \$ 2.297.000.-; por su parte, el equivalente a 800 JUS asciende a la fecha a \$ 11.897.600.- (\$ 14.872.- x 800).-

De igual modo, en pos de considerar las indemnizaciones otorgadas en precedentes similares, donde se observan incumplimientos a los deberes de información y trato digno, en el marco de operaciones de compra de vehículos 0 km. Mediante modalidades de planes de ahorro, y sus repercusiones en la personalidad de la víctima, actualizadas según el mecanismo indicado en el párrafo precedente (<https://calculadoradeinflacion.com/>), se puede observar que en precedente similar la Cámara local manifestó lo siguiente:

a) en autos "LEVONIUK MARCELO FERMIN C/ VOLKSWAGEN S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARISIMO "

(Expte. N B-2RO-293-C9-18), Se. N° 59/2021 del 22/06/2021: Indemnización por daño moral fijada en el equivalente a 20 JUS, que actualizada a la fecha del presente decisorio asciende a \$ 297.440.- (\$ 14.872 X 20);

b) en autos: "ROMERO PATRICIA DANIELA C/ FCA S.A. PLAN DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ SUMARISIMO " (Expte. N° B-2RO-290-C9-18), Se. N° 83/2021 del 02/08/2021, Indemnización por daño moral de \$ 150.000.- al 02/08/2021, que actualizada a la fecha de la presente sentencia asciende a \$ 547.500.-;

c) en autos: "LINARES MARA ELIZABETH C/FIAT AUTO S.A. Y PIRE RAYEN S.A. S/SUMARISIMO (DOS CUERPOS)" (Expte. N° B-2RO-168-C9-16), Se. N° 117/2019 del 30/09/2019, Indemnización por daño moral de \$ 150.000.- al 27/06/2019. que actualizada a la fecha de la presente sentencia asciende a \$ 1.242.000.-;

En consecuencia, teniendo en consideración las afecciones personales que se presumen a partir de los incumplimientos reseñados, sumado a la situación que atravesó el actor en el presente caso, que requirió inclusive la tramitación íntegra del presente proceso, y tomando como base el monto demandado y las sumas otorgadas en precedentes similares citados, actualizados a la fecha de la presente sentencia, es que procede el rubro daño moral en la suma de \$ 700.000.- (Pesos Setecientos Mil).-

A dicho importe se deberá aplicar intereses del 8% anual desde el día 31/03/2021, fecha de la celebración del contrato N° 001-01148, hasta la fecha de la presente sentencia, y partir de esta dicha suma llevará intereses hasta su efectivo pago a la tasa activa fijada conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia en: "Jerez", "Guichaqueo" y "Fleitas" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.-

#### **IV.2) Daños punitivos.-**

Reclama también la parte actora que se imponga a la demandada una sanción por daños punitivos que cuantifica en \$ 5.000.000.-, aun considerando que, por aplicación de la fórmula elaborada por el Dr. Matías Irigoyen Testa, la suma debiera ser mayor.-

Para reclamar en tal sentido alega que debe ponderarse la gravedad de la conducta desplegada por la demandada, el patente incumplimiento de sus obligaciones, la temeridad de su accionar constante, la incapacidad reflexiva y de arrepentimiento ante la afrenta injustificada e insoslayable dentro de una etapa de intercambio de información, el hecho de que la demandada sea una empresa con amplia actuación territorial, los antecedentes de condenas recaídas contra la demandada, la indudable intencionalidad transgresora, la reprochabilidad calificada consistente en los incumplimientos de las obligaciones fundamentales de este sistema protectorio como lo es dar la debida información, conformando varias y sistemáticas conductas omisivas efectuadas con un temerario desinterés hacia el derecho del consumidor y evidenciando así un menosprecio grave por los derechos de la parte actora, y un abuso de su posición de poder al haberse concretado conductas dolosas y otras que pueden ser calificadas como obradas con culpa grave.-

Analizando el reclamo, cabe señalar que el Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia, tiene dicho sobre el daño punitivo previsto en el art. 52 bis de la LDC, que “...se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares.

*Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la*

*obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva ...”, (STJRNS1, Se. N° 09/2021, en autos “COFRE”) doctrina que resulta de aplicación obligatoria para los Juzgados inferiores en los términos previstos por el art. 42 de la L.O.-*

Tal como se señalara a lo largo del presente decisorio, tengo por acreditado que en el caso de autos la demandada ha incurrido en incumplimiento a las obligaciones emergentes del contrato de consumo celebrado con la parte actora, y a los deberes de información y trato digno de origen constitucional y legal, obrando con menosprecio de los derechos individuales de esta última.-

También tengo en consideración que en autos "Gutierrez" la parte demandada desarrolló una conducta idéntica con relación al consumidor, esto es, no brindó información ni trato digno, no cumplió con el contrato y, alegando el mismo impedimento no acreditado (falta de entrega de vehículos desde la terminal), pretendió liberarse con la entrega de un vehículo distinto del contratado; luego, en ambos casos no devolvió el dinero y alegó situaciones no previstas en el contrato como impedimento para ello (la supuesta falta de envío de una carta documento para la notificación de la rescisión).-

Pondero de igual modo que el actor manifestó haber realizado múltiples reclamos y que dicha situación se corrobora en base a la presunción emergente del art. 388 del CPCC, debido a que la demandada fue intimada para adjuntar como documental en su poder los reclamos efectuados, y no lo hizo, haciéndose efectiva la presunción en fecha 04/10/2022.-

Y por último, cabe señalar que la Dirección de Defensa del Consumidor local (PUMA, 12/09/2022) informó que; "...1).-Existen cuatro (4) reclamos ingresados a este Organismo contra la firma BAN S.R.L.-...".-

Por todas las razones aludidas considero que en autos media un incumplimiento

de la demandada a deberes legales y contractuales, llevado a cabo mediante un grave y evidente desinterés hacia los derechos del consumidor, generando un enriquecimiento sin causa del proveedor que no ha sido dejado sin efecto, y con una indiferencia hacia su situación desarrollada mediante un obrar como mínimo gravemente culposos y que se reitera con otro cliente; y en consecuencia considero que resulta procedente la aplicación de la sanción por daños punitivos.-

A los fines de merituar la cuantificación, he de tomar como parámetro antecedentes de la Cámara de Apelaciones local correspondientes a casos similares al presente, donde se sancionó a la proveedora con los importes que se detallan en cada caso, actualizados a la fecha de la presente sentencia mediante la calculadora de inflación:

a) autos caratulados: "HERNANDEZ MARINI JOSE LUIS C/ FIAT AUTO S.A Y OTRA S/ SUMARISIMO" (Expte. n° B-2RO-40-C2013), Sentencia del 27/07/2016, sanción por \$ 80.000.-, que a la fecha representan la suma de \$ 1.607.100.-

b) autos caratulados: "LINARES MARA ELIZABETH C/ FIAT AUTO S.A. Y PIRE RAYEN S.A. S/ SUMARISIMO (DOS CUERPOS)?", Sentencia del 30/09/2019, sanción por daño punitivo de \$ 200.000.- al 27/06/2019, que a la fecha representan la suma de \$ 1.656.000.-

c) autos caratulados: "ROMERO PATRICIA DANIELA C/ FCA S.A. PLAN DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ SUMARISIMO " (Expte. N° B-2RO-290-C9-18), Sentencia del 02/08/2021, sanción por daños punitivos de \$ 500.000.-, que a la fecha representan la suma de \$ 1.825.000.-

Es por ello que considero apropiado imponer la sanción por daños punitivos (art. 52 bis, LDC) en la suma de \$ 1.800.000.-, la que devengará un interés a la tasa activa determinada en la doctrina obligatoria del STJ en "Fleitas" desde el momento en que queda firme la sentencia. (STJRNS1, Se. N° 17/2020 del 04/05/2020 en autos: "GUIRETTI, DENISE MARIANA c/GUSPAMAR S.A. Y OTROS S/SUMARISIMO S/CASACION" (Expte. N° 24949/16 // 30611/19-STJ-).-

#### **IV.3) Devolución de sumas pagadas.**

Reclama el actor por este concepto la restitución de lo pagado, señalando que

"...ha abonado la suma de PESOS OCHOCIENTOS MIL (\$800.000.-) en el cumplimiento del contrato.

Por lo tanto se requiere que se condene a la demandada a abonar dicha suma a la actora con más los intereses correspondientes de acuerdo al criterio del STJ al momento de la interposición de la presente o la que sea más favorable al actor por su carácter de consumidor, al momento del dictado de sentencia..."-.

Al respecto, y tal como se expresó anteriormente, de la documental que obra en autos surge que el actor abonó una entrega inicial y siete cuotas de \$ 100.000 cada una; de igual modo surge que la entrega inicial se compone de \$ 20.000.- por gastos administrativos y \$ 80.000.- por "pago mensual"; luego, las siete cuotas abonadas se componen por los siguientes conceptos, a saber, cuota pura, "G.F.E.", gastos administrativos, "Banclub", Comisión e IVA. Y para finalizar, los pagos de \$ 100.000.- se realizaron en las siguientes fechas: 31/03/2021, 09/04/2021, 05/05/2021, 04/06/2021, 05/07/2021, 06/08/2021, 02/09/2021 y 20/10/2021.-

Habiendo señalado en los párrafos precedentes que considero justificada la resolución por incumplimiento imputable al demandado, y por aplicación de lo dispuesto en el art. 10 bis, inc "c" de la Ley 24.240, es que procede la restitución de las sumas abonadas por el actor que se detallaran precedentemente, que hacen un total de \$ 800.000.-, suma por la que procede el rubro más sus intereses desde que se realizó cada pago, a la tasa activa fijada por nuestro Superior Tribunal de Justicia en: "Jerez", "Guichaqueo" y "Fleitas" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.-

#### **IV.4) Publicación de la condena.-**

Solicita la parte actora que se ordene la publicación de la presente condena en medios de amplia difusión regional y nacional.-

Al respecto debo tener presente que, conforme sostiene la Excma.

Cámara local de Apelaciones, en referencia a la normativa que rige las sanciones por violación a los derechos de los consumidores y usuarios, que *“...Es claro que impone la carga de esa publicación al propio poder judicial y dentro de los mecanismos que el mismo provea a esos fines. Sin perjuicio de no advertir que la provincia haya adherido a dicha norma es claro que el Poder Judicial de Río Negro da a publicidad la totalidad de las sentencias dictadas en su ámbito en la página web [www.jusrionegro.gov.ar](http://www.jusrionegro.gov.ar), con la exclusión de aquéllas que por la naturaleza del trámite o de sus intervinientes, requiera la reserva. Pero además esa página oficial posee un vínculo denominado Comunicación Judicial en el cual se publican noticias de interés relaciones al ámbito y también aquéllas referidas a casos específicos y de interés. Dicho lo cual entiendo que publicadas -como es habitual- las sentencias dictadas en el presente proceso en dicha página web oficial e incluida la misma con una gacetilla a publicar en el apartado Comunicación Judicial se daría por satisfecha la pretensión de la actora, gacetilla que además deberá el poder judicial compartir con los medios de mayor circulación en la región. Por lo demás habiendo el poder judicial rionegrino suscripto el "Convenio sobre Datos Judiciales Abiertos", podrá evaluarse el compartir dicha publicación con los restantes poderes judiciales. A los fines aquí dispuesto una vez firme la sentencia dictada deberá notificarse a la Dirección de Comunicación Judicial dependiente del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, Lic. Luciano Videla a los fines de que elabore una gacetilla con el contenido de lo aquí resuelto”*.

*De modo que al respecto, dando parcial acogimiento a lo pretendido, propicio al acuerdo que una vez firme la sentencia deberá notificarse a la Dirección de Comunicación Judicial dependiente del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, en la persona de su Director Lic. Luciano Videla a los fines de que elabore una gacetilla con el contenido de lo aquí resuelto,*

*gacetilla que deberá compartir con el diario Río Negro y con los demás medios regionales que considere, y con los restantes poderes judiciales del país, debiendo presentar la misma en autos una vez confeccionada y con carácter previo a su difusión, dentro de los 10 días de su notificación y en caso no de no existir acuerdo de las partes respecto de su contenido resolverá sin más la magistrada interviniente sobre la aprobación de la misma...*" (Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad, para dictar sentencia en los autos caratulados: "FARINA MABEL SUSANA C/TARJETA AUTOMATICA S.A. S/SUMARISIMO (DERECHO DEL CONSUMIDOR)" (Expte.n° B-2RO-483-C5-20), Se. N° 57/2021 del 17/06/2021).-

Es por ello que considero que no corresponde hacer lugar a lo peticionado, por cuanto la publicación de la condena de autos queda cumplida con la que se realiza en la página web oficial del Poder Judicial Provincial, y por la difusión que realiza el área de Prensa de este poder, debiendo por tal motivo, y una vez firme la presente resolución, comunicarse a este área para que de a conocer esta sentencia.-

#### **IV.5) Conclusión.-**

En consecuencia, la demanda procede por los siguientes importe y conceptos: **a)** daño moral \$ 700.000.-; **b)** daños punitivos \$ 1.800.000.-; y **c)** devolución sumas pagadas \$ 800.000.-, lo que hace un total de \$ 3.300.000.-, más los intereses determinados en los considerandos.-

#### **V.- Costas.-**

En cuanto a las costas, corresponde imponerla a la demandada en su calidad de vencida (art. 68 CPCC).-

#### **VI.- Honorarios. Base regulatoria.-**

El monto que deberá tenerse en cuenta a los fines de la regulación de honorarios, será el que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de ejecución de sentencia.

Por los fundamentos expuestos, normas legales, jurisprudencia y doctrina citadas,

**RESUELVO:**

**I.- HACER LUGAR** a la demanda interpuesta por el Sr. Juan Alberto Carriles, y en su mérito condenar a Ban S.R.L., a abonar al actor la suma de \$ 3.300.000.- con más los intereses establecidos los considerandos, en el plazo de DIEZ (10) días de notificados de la presente, bajo apercibimiento de ejecución.-

Disponer que, una vez firme la presente sentencia, se comunique al área de Prensa del Poder Judicial Provincial para su difusión.-

**II.- IMPONER** las costas a la demandada en su condición de vencida (art. 68 del CPCC).-

**III.- REGULAR** los honorarios de los abogados intervinientes, Dra. Andrea Suarez, Dr. Diego Janavel y Dr. Dante Cauquoz, en el carácter de letrados patrocinantes de la parte actora, en el 3,66% para cada uno de ellos; y los de la parte demandada, Dr. Marcial Peralta, Lucas Martinez Povedano y Dra. María Elizabeth López, en el 2% para cada una de ellas; todos del monto que resulte en la etapa de la liquidación que oportunamente se practique.-

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquélla.(Arts.6, 7, 8, 10, 11, 20 y 40 Ley

2212 R.N.).-

**IV.-** Regístrese. Se hace saber que de conformidad a la Acordada 36/2022- STJ, Anexo I. art.9.a) “...Con las excepciones que se detallan en las normas especiales, todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema “PUMA”, o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación.

Los actos procesales que se suban al sistema en horas o días inhábiles se tienen por publicados el día hábil siguiente...”.-

Notifíquese a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro a cuyos efectos se vincula a la misma al presente proceso.-

José María Iturburu.-

Juez.-