

General Roca, 25 de julio de 2023.

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia en las presentes actuaciones caratuladas "**MONTENEGRO ROSAURA ISABEL C/ BAN SRL S/ DAÑOS Y PERJUICIOS**" (**RO-01116-C-2022**), de los que

RESULTA: Mediante presentación en el PUMA de fecha [13/09/2022](#), se presenta Rosaura Isabel Montenegro, con patrocinio letrado y adjuntando documental digitalizada en el mismo documento, iniciando demanda de daños y perjuicios, contra Ban S.R.L., solicitando se obligue a la demandada a la devolución de las cuotas abonadas en tiempo y forma y la entrega de \$ 50.000 (Pesos Cincuenta Mil) mas el gasto administrativo en la suscripción del contrato por \$ 20.000 (Pesos Veinte Mil) con más sus intereses a la fecha del efectivo pago.

Asimismo, solicita se condene a la demandada a abonar: daño punitivo y daño moral atento su conducta fraudulenta, maliciosa y temeraria por la suma de pesos Dos Millones (Pesos 2.000.000) o lo que en más o en menos considere; y por último, se condene a abonar todas las costas del presente proceso, solicitando para el caso de incumplimiento, la aplicación del doble de la tasa de interés aplicable desde la fecha del incumplimiento del decisorio hasta su efectivo pago total como así también para el pago de los honorarios.

Relata que con toda la ilusión de poder acceder a comprar su vehículo para desplazarse a su trabajo sin inconvenientes y hasta realizar viajes de placer , el día 16/06/2021 se acerca al local de Ban S.R.L y luego de ser asesorado por la persona encargada en ventas, accede a suscribir un contrato de Compra Venta Automotor N.º 001-001216 a los fines de adquirir un FIAT CRONOS aunque se suscribe un TOYOTA COROLLA CROSS 2.0.

Sostiene que previo a la suscripción del contrato se le informó de

acuerdo a las cotizaciones efectuadas, que podría acceder a la adjudicación abreviada una vez que haya cancelado la cuota N.º 4 sin realizar ninguna oferta económicamente dineraria y sin gastos de retiro en la cuota N.º 6, es decir, abonaba las cuotas y cuando ya se encontrara en condiciones por las cuotas abonadas y el doble de importe acordado retiraría, financiándole el resto del importe del vehículo.

Afirma que nunca se le informo que debía realizar una entrega para poder retirarlo y mucho menos se le informo que esa entrega seria de un importe excesivo, que de saberlo, no hubiera realizado el contrato porque sabia que no contaba con ese dinero.

Reitera que al suscribir el contrato se le informo que en la 6ta cuota ya podría realizar el retiro, sin informarle que debería hacer una entrega de dinero ni ningún pago de retiro dado que se encontraba bonificado.

Describe que ee abonaron de manera consecutiva en tiempo y forma 7 cuotas de \$ 45.000 (Pesos Cuarenta y Cinco Mil) cada una y no el que se detalla en el Contrato como cuota mensual de \$ 25.000.

Refiere que a raíz de lo expuesto, una vez que paga la séptima cuota se dirige a efectuar el retiro de su vehículo, el cual por supuesto nunca existió, habiéndose realizado modificaciones en la contratación original de manera permanente.

Relata que en el mes de diciembre se comunican con ella a los fines de realizar una entrega como “aporte especial” para obtener mas beneficios al momento del retiro de su vehículo, a lo cual accedió, ya desconfiando de lo que se le estaba informando y no entendiendo los alcances del mismo, pero accediendo a ese pago extra que se le pedía mas allá del pago mensual de su cuota.

Sostiene que ese pago extra se le duplicaba, es decir abonaba \$ 50.000

y se duplicaba por un importe de \$ 100.000.

Manifiesta que encontrándose en condiciones de realizar el retiro del vehículo acordado, se le informa la repautación de un importe de entrega que debe efectuar para poder retirar el vehículo y se le quiere cobrar los gastos de retiro, subiendo la financiación a un valor real del vehículo a una suma exorbitante y totalmente irrazonable, encontrándose totalmente esos valores fuera del mercado y una cuota ya no sería ni la pauta al inicio ni la abonada a la fecha sino que se incrementaría a \$ 65.000.

Expone que no solo se modificaron sustancialmente las condiciones del contrato, esto es que debía efectuar un pago por \$1.300.000 (PESOS Un Millón Trescientos Mil) para poder retirar el vehículo, el cual por supuesto no contaba, sino que la financiación de lo faltante eran 60 cuotas más de \$ 65.000, monto 3 veces mas de lo informado que serían sus cuotas.

Declara que procedió a dar de baja enviando un mail, porque así se le explico que debía proceder luego de llamar en reiteradas oportunidades e ir al lugar físico de las oficinas, adoptando la misma conducta, silencio y dilaciones en las respuestas.

Relata que la instancia prejudicial de mediación fue otra situación angustiante, dado que ante las prorrogas de nuevas fechas de audiencias y las incomparencias a las mismas hicieron aun mas sentir la humillación de no poder resolver esta cuestión, afirmando que con un valor de mercado mucho mas elevado de los vehículos hizo que se frustrara su sueño.

Argumenta sobre la relación de consumo, sosteniendo que resulta aplicable la LDC, tratándose de un contrato de consumo.

Enumera las infracciones a la LDC: a) Indigna atención al cliente: lo que se visibiliza desde que cumplimenta las cuotas pautadas y con los cambios de los alcances de contratación acordados más allá de todo el

tiempo estar solicitando dinero, demostrando una absoluta falta de colaboración. Recuerda que se trata de un contrato predispuesto; b) Incumplimiento al deber de información: sostiene que ha sido engañada desde el inicio de la suscripción del contrato; c) Frustración de expectativas razonables: dado que tenía razonable expectativa de que una vez que abonara la séptima cuota, se le haría entrega del vehículo, alegando una violación al principio de buena fe.

Reclama la devolución del importe de las 7 cuotas abonadas, debidamente actualizadas, cada una de \$ 45.000, mas \$ 50.000 y \$ 20.000 en concepto de gastos administrativos.

En cuanto a los daños y perjuicios, solicita la reparación de los daños y perjuicios que derivaron de la indisponibilidad de ese dinero por todo el tiempo transcurrido y consecuentemente el incumplimiento contractual.

Reclama daño moral por la suma de \$ 500.000, argumentando que si bien no tuvo que recurrir a un especialista de la materia psicoanálisis, el malestar y estrés propio de las circunstancias se vieron agravados por el hecho de que, en principio mas allá de la situación económica y lo dificultoso que se le hacia abono las cuotas en tiempo y forma, enterarse que había sido engañada y todo el tiempo que había pasado, la economía se había disparada en relación precios, generándole estrés.

Solicita el daño punitivo, asegurando que se trata de un caso de considerable gravedad, dadas las violaciones legales que fueron descriptas precedentemente, resultan generadoras de daño punitivo, tal como lo viene entendiendo la doctrina nacional y jurisprudencia extranjera especializada.

Atribuye una intención gravemente culposa de la demandada, que demuestra total desinterés por la suerte del cliente y en franca violación a sus derechos, se hace merecedora del mayor de los reproches.

Afirma que pese a los innumerables reclamos realizados, no se entregaron las sumas adeudadas que surgen de la relación contractual entre vendedor y comprador.

Liquida el rubro en la suma de \$ 1.500.000.

Practica liquidación y solicita se otorguen los intereses moratorios compensatorios a la tasa mix activa que cobra el Banco de la Nación Argentina.

Ofrece prueba, efectúa reserva de la cuestión federal y peticona.

Mediante escrito de fecha [26/09/2022](#) del PUMA, se presenta el socio gerente de Ban S.R.L., con patrocinio letrado y adjuntado el documento digitalizado en el mismo escrito, contestando el traslado conferido y negando todos y cada uno de los hechos que fueran enunciados por la actora y que no sean de expreso conocimiento.

Efectúa una negativa particular de cada uno de ellos y relata que desde el inicio de su contrato la actora jamás recibió información ni errónea, ni confusa, sabiendo con total entendimiento y aceptación la condiciones de contratación.

Relata que el mismo se firmo en conformidad el día 16/06/2021 y que en el caso rige la máxima que nadie puede alegar su propia torpeza, dado que cada una de las cosas que manifiesta la actora como desinformación, constan en el contrato que firmó, con absoluta claridad, contrato que, por otra parte, es ofrecido como prueba por ella.

Sostiene que esta situación entraña el bosquejo de una absoluta inseguridad jurídica que se plasma en cada evento en que un sujeto, como el presente, dado que la actora se escuda en que no le explicaron lo que si consta en el vínculo contractual suscripto, es decir, no se ha argumentado que la señora no sabía leer, o que era incapaz de la vista y/o cualquier otra

situación que pudiera afectar la libre expresión de su libertad.

Afirma que la actora firmó un contrato en donde constan todos los elementos contractuales, que luego quiere desconocer argumentando una desinformación que no es tal.

Describe que la sra. Montenegro se comunicó telefónicamente a la empresa para informar que deseaba realizar una entrega de dinero por la suma de \$1.600.000 pesos para solicitar su unidad.

Reconoce que la actora pagó las cuotas mencionadas, aunque manifiesta que la actora sabía, como sabe cualquier persona que vive en este dichoso país, que los bienes aumentan mes a mes y que si bien su cuota seguía por igual importe, lo que sí debería incrementar era el valor de oferta dineraria para la adquisición definitiva del bien.

Refiere que al momento de brindarle información la actora manifestó que no podría pagar la financiación del vehículo 0km y solicitó la baja y devolución, ocasionando un daño a la empresa en toda la gestión realizada.

Aclara que la actora jamás realizó oferta dineraria alguna para la adquisición en terminales de un vehículo, sosteniendo que jamás tuvo intenciones de adquirir un 0km, porque para ello es fundamental contar con el dinero para afrontar la financiación bancaria y que ninguna empresa da un vehículo con solo 7 cuotas pagas, lo que califica como una realidad comercial existente en este país y conocida por todos.

Reconoce el vínculo contractual y afirma que intentó llegar a un acuerdo de devolución de lo pagado por la actora, pero que resulto imposible porque su pretensión tenía incorporado en el monto solicitado un montón de ítems vinculados a reparación de daños que entendemos no existieron, ni existen.

Manifiesta que siempre quiso solucionar la controversia, pero no

menos verdad es que la parte actora nunca tuvo voluntad acuerdista manteniendo una posición intransigente.

Niega que la actora haya sufrido daño moral y rechaza la aplicación del instituto del daño punitivo, dado que se está discutiendo la devolución de siete cuotas y no la entrega de un vehículo, al que no accedió por no pagar.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 30/09/2022 se fija audiencia preliminar, la que es celebrada según el acta de fecha 18/10/2022, fijándose el término probatorio y los hechos sujetos a prueba.

Se produjo la siguiente prueba: a) Documental: de la actora acompañada en el escrito de demanda del 13/09/2022; de la demandada acompañada en el escrito de contestación de fecha 26/09/2022; b) Documental en poder de la demandada: acompañada mediante escrito de fecha 27/10/2022; c) Testimonial: declararon los testigos Melina Maricel Giambartolomei, Pablo Maximiliano Balbo, Sonia Rosario Romero Rauber y Andrea Belén Cayo en la audiencia celebrada el 13/12/2022; y la testigo Alejandra Muller en la audiencia celebrada el 13/02/2023.

En fecha 23/02/2023 se clausura el término probatorio, poniéndose para alegar el 26/04/2023, habiendo presentado alegatos la parte actora (02/05/2023) y la parte demandada (10/05/2023).

El 13/06/2023 pasan autos para sentencia.

CONSIDERANDO: I) La actora funda su reclamo en el marco de una relación de consumo, peticionando los daños y perjuicios, peticionando se obligue a BAN S.R.L a la devolución de las cuotas abonadas en tiempo y forma, la entrega de \$ 50.000 (Pesos Cincuenta Mil), más el gasto administrativo en la suscripción del contrato por \$ 20.000 (Pesos Veinte Mil) con más sus intereses a la fecha del efectivo pago; y solicita se condene a la demandada a abonar: daño punitivo y daño moral atento su conducta fraudulenta, maliciosa y temeraria por la suma de pesos Dos Millones (Pesos 2.000.000) o lo que en más o en menos considere Su Señoría.

Atribuye a la demandada infracciones a la LDC, tales como indigna atención al cliente, debido a los cambios de los alcances de la contratación acordados y la falta de

respuestas a su reclamo; e incumplimiento al deber de información.

Sostiene que todo este proceso ha afectado sus sentimientos más profundos, que generaron serias mortificaciones y dilaciones innecesarias, siendo que entregó los ahorros juntados por años para adquirir un vehículo en condiciones para trabajar.

Refiere también al contrato celebrado, el cual califica como predispuesto, en donde no existe posibilidad alguna de negociar y/o imponer alguna condición por parte del consumidor, por lo que suscribió con la demandada un contrato con cláusulas generales predispuestas, en las que la demandada ni siquiera tuvo el decoro de explicarle que había pasado una vez abonadas las cuotas.

Concluye que existió un incumplimiento por parte de la demandada de su deber de trato digno e información, frustrándose sus expectativas razonables de que una vez abonada la séptima cuota se le haría entrega del vehículo, sosteniendo que la empresa Ban S.R.L. tenía el conocimiento desde el inicio que ese vehículo no tenía el valor informado y que luego se le incrementaría hasta el triple de lo cotizado al suscribir dicho contrato.

Por su lado, la demandada no ha negado la existencia de la relación contractual, pero afirma que la actora jamás recibió información errónea, ni confusa, conociendo y aceptando las condiciones de contratación, el cual firmó el 16/06/2021.

Afirma que cada una de las cosas que manifiesta la actora como desinformación, constan en el contrato que firmara la actora, y que la actora se comunicó con la empresa telefónicamente para informar que deseaba realizar una entrega de dinero por la suma de \$ 1.600.000 para solicitar su unidad.

Reconoce que la actora pagó las cuotas que menciona y que sabía que los bienes aumentan mes a mes, que si bien su cuota seguía por igual importe, lo que sí debería incrementar era el valor de oferta dineraria para la adquisición definitiva del bien.

Sostuvo que al brindarle información, la actora manifestó que no podría pagar la financiación del vehículo 0km y solicitó la baja y devolución, ocasionando un daño a la empresa en toda la gestión realizada, afirmando que jamás realizó oferta dineraria alguna para la adquisición en terminales de un vehículo.

Concluye que la actora jamás tuvo intención de adquirir un 0km, porque para ello es fundamental contar con dinero para afrontar una financiación bancaria, dado

que ninguna empresa da un vehículo con sólo 7 cuotas pagas.

En definitiva reconoce el vínculo contractual y que afirma que intentó llegar a un acuerdo de devolución de lo pagado por la actora, pero que resultó imposible porque su pretensión tenía incorporado en el monto solicitado un montón de ítems vinculados a reparación de daños que entiende, no existieron, ni existen.

II) Parto de las siguientes certezas de acuerdo a los reconocimientos efectuados por las partes en sus respectivos escritos: existencia de una relación de consumo, que nació del contrato firmado por las partes, acompañado por la actora e identificado como n° 001216, Compra Venta Automotor - Modalidad Financiada en Plazos, mediante el cual la parte actora solicita un vehículo Toyota Corolla Cross 2.0 XLI Cut, indicándose un pago mensual de \$ 25.000 y con fecha de pedido el 16/06/2021. Del mismo contrato surge que la actora realizó un pago de \$ 20.000 en ese acto.

También tengo por reconocido por la demandada que la actora abonó 7 cuotas, como así también el documento acompañado en el escrito de demanda, identificado como aporte extraordinario, dado que la demandada no lo desconoció.

III) En primer lugar analizaré si ha existido un incumplimiento del deber de información, que haya implicado un incumplimiento contractual, para luego analizar si ha existido violación al deber de trato digno y equitativo. Para ello realizaré un análisis de las cláusulas contractuales pertinentes.

De acuerdo a las condiciones generales adjuntadas al contrato n° 001216, el objeto del mismo consistía en la adquisición del vehículo automotor 0km consignado, mediante plazos mensuales y/o cancelación anticipada, de acuerdo a la forma y condiciones contractuales.

En la cláusula tercera se regula la modalidad de pago. En ella se dispone que *"La adquisición del automotor se producirá a través de pagos mensuales y consecutivos realizados hasta la cancelación total del precio del mismo, o de manera abreviada..."*.

Se dispone un mecanismo de adjudicación abreviada, con tres modalidades: *"a) EL ADQUIRIENTE, podrá acceder en forma abreviada a la entrega del automotor, habiendo realizado un pago no menor al 50% (cincuenta por ciento) del valor móvil del vehículo y habiendo previamente calificado, accediendo a la financiación del saldo pendiente entre un plazo de 12 (doce) y 60 (sesenta) meses de acuerdo a la legislación*

vigente; dicho financiamiento estará en cabeza de entidades financieras y/o bancaras terceras a ésta comercializadora. Esta opción solo podrá ser ejercida entre los pagos mensuales 1 (uno) y 3 (es) respectivamente".

"b) El ADQUIRIENTE podrá acceder en forma abreviada a la entrega del automotor al momento de abonar el 4to. período (mes), conjuntamente con una oferta comercial dineraria de un mínimo del 20% (veinte por ciento) y un máximo del 50% (cincuenta por ciento) del valor móvil, a los fines de cuantificar dicha oferta se deja aclarado que las cuotas ya canceladas no contribuirán a conformar dicho porcentaje, pudiendo cancelar el saldo de precio entre 12 (doce) y 60 (sesenta) pagos mensuales y consecutivos, una vez calificado, podrá hacerlo por financiación de la empresa, con un interés compensatorio equivalente a la tasa activa que percibe el Banco de a Nación Argentina en las operaciones de descuento de documento a 30 (treinta) días, o por terceros. LA EMPRESA también puede optar por arbitrar el medio de financiación. La opción se realizará en un formulario suministrado por la empresa y ésta dará respuesta dentro de los 30 (treinta) días hábiles. El ADQUIRIENTE, de acceder a dicho mecanismo obtendrá bonificado el flete y formularios, kit de seguridad y la libre elección del color del vehículo".

"c) En el supuesto de no acogerse al mecanismo de adjudicación abreviado, EL ADQUIRIENTE deberá realizar la oferta comercial dineraria a partir del mes 5to, siendo éste de un mínimo del 70% (setenta por ciento) (incluyendo los pagos abanados hasta la fecha), del valor móvil del bien, pudiendo cancelar el saldo del precio según lo descripto en el párrafo precedente. La opción se realizará en un formulario suministrado por la empresa y ésta dará respuesta dentro de los 30 (treinta) días hábiles. En ambos supuestos los plazos o pagos mensuales no podrán ser inferiores al 1% (un por ciento) o superiores al 3% (tres por ciento) del valor del bien".

Cabe detenerse en este punto, dado que puede observarse que para acceder a al "adjudicación abreviada", es necesario realizar una oferta comercial, cuya base del cálculo se corresponde con el valor móvil de la unidad, el cual no se encuentra informado en ninguna parte del contrato, ni en ninguno de los recibos de pagos de cuotas, como se verá luego, lo que implica un serio déficit de información, pues el conocimiento de dicho valor móvil resulta necesario para poder conocer las condiciones contractuales y poder tomar una decisión libre y voluntaria.

Si bien la cláusula octava refiere que el valor móvil del automotor sigue la evolución del precio de fábrica hasta la facturación, el mismo debería ser informado en forma cierta, clara y detallada, tal como lo dispone el art. 4 de la LDC y 1100 del CCCN, de manera tal que se permita su comprensión de manera completa.

"Se caracteriza a la información necesaria como aquella que es veraz -sin contenidos engañosos o falsos, exacta, seria, objetiva, respaldadas en pruebas o experimentaciones-, detallada (discriminada en sus particularidades, evitando generalizaciones), suficiente (apta para los fines previstos, comprensible, para que el consumidor pueda conscientemente optar), eficaz (en cuanto posibilite que el consumidor se involucre sin duda alguna en el acto que va a realizar, con plena conciencia y conocimiento del mismo, mediante una correcta elaboración y transmisión del mensaje), cierta (en todos los aspectos y condiciones que regirán la relación de consumo en cuanto a sus efectos económicos, financieros y técnicos, operativos, entre otros), objetiva (sin desvirtuar el sentido, los efectos y los alcances de la relación de consumo, absoluta (comprensiva de todas las condiciones de la relación de consumo, sin restricción alguna, ello a fin de posibilitar que el usuario sepa cuáles son sus obligaciones principales y accesorias), también oportuna (brindada en su justa medida, de modo directo y permanente, constante, ello a fin de facilitar que el usuario o consumidor cuente con ella cuando lo necesite, entendiéndose en este aspecto, a la oportunidad como memento o instante en que se necesita contar o recurrir a la información), transparente (sin vericuetos, ocultamientos ni manifestaciones que tiendan a distorsionar el sentido de la relación de consumo), suministrada por escrito, legible y en idioma nacional y, sobre todo, gratuita a partir de la reforma de 2008, siempre conforme a la ley 24.240". (Alberto J. Bueres -dirección- "Código Civil y Comercial de la Nación. Analizado, comparado y concordado", tomo 1, pg. 634. hammurabi - José Luis Depalma Editor).

Obsérvese que en el contrato acompañado por la actora, y reconocido por la demandada, se indica que el pago mensual de \$ 25.000, sin ninguna otra aclaración o especificación. Sin embargo, al contestar demanda, la firma Ban S.R.L. afirmó textualmente *"Que tal y como lo enuncia (la actora) pagó las cuotas mencionadas la actora, que la actora sabía, como sabe cualquier persona que vive en este dichoso país, que los bienes aumentan mes a mes y que si bien su cuota seguía por igual importe, lo que sí debería incrementar era el valor de oferta dineraria para la adquisición*

definitiva del bien".

Sin embargo a poco que se analizan las cuotas abonadas por la actora, todas ellas fueron por un monto superior a los \$ 25.000 pactados en el contrato. Y aún cuando omitiéramos tal circunstancia, la propia empresa está reconociendo que es de publico conocimiento que el valor de los bienes aumenta mes a mes, y sin embargo la cláusula predispuesta (redactada e impuesta por la misma empresa demandada) fija el valor del cuota de manera numérica, sin aclarar mas nada. De hecho, estando al empresa en conocimiento de que los valores de los bienes aumentan mes a mes, eligió poner un monto fijo y no regular una forma de cálculo a los fines de conocer su valor actualizado.

En los recibos acompañados por la actora pueden observarse un detalle de conceptos, los cuales no fueron explicados contractualmente, agregándose a partir de la cuota 4 un concepto GFE, el cual no es explicado.

Si tenemos en cuenta que la demandada al contestar la demanda afirma que la cuota seguía por igual importe y en el contrato se especifica una cuota de \$ 25.000, sin más, claramente no se está brindando la información al consumidor, a los fines de que pueda analizar y contratar libre, voluntariamente y consciente de lo que implica la relación contractual en todos sus elementos.

Por otro lado, consta la remisión de un mail por parte de la actora, el cual no fue negada su recepción por parte de la demandada, ni su contenido, en la cual se expresa *"BAN SRL: Me dirijo a ustedes con el fin de solicitar en forma inmediata y definitiva, la cancelación del contrato con la empresa para la compra de un vehículo 0km (en este caso Fiat Cronos), con la devolución total del dinero invertido, que se corresponde con: 7 cuotas de 45000 pesos (discriminadas: 20000 pesos de gastos administrativos y 25000 de cuota pura) y un aporte voluntario en el mes de diciembre de 100000 pesos, que consta de una suma total de 415000 pesos, hasta la fecha (10/02/2022). El motivo de dicha solicitud se basa en el no cumplimiento por parte de la empresa Bancar en cuanto a la forma de financiación y porcentaje de interés, que me había sido informada por el asesor financiero de la empresa cuando me acerqué a la sucursal para comenzar con los trámites necesarios para la compra del vehículo. No están cumpliendo con los porcentajes establecidos del saldo que me restaría en este caso financiar, luego de la oferta dineraria, que fueron establecidos y explicados por su asesor en los distintos momentos en que consulte, por lo tanto ya no es de mi interés continuar realizando el*

negocio con ustedes y solicito la devolución en forma inmediata de la totalidad de mi capital invertido. Sin otro particular , aguardo respuesta a la brevedad. Atte. MONTENEGRO ROSAURA. DNI: 29514374. TEL: 0299-154541903".

La demandada no acreditó haber dado respuesta a dicho mail y si bien los términos del mismo no son del todo claros, se advierte que la actora está reclamando la restitución de los conceptos abonados y la cancelación del contrato por incumplimientos, pudiendo concluir que la voluntad de la actora era la resolución contractual.

En cuanto a la resolución contractual, la cláusula decimocuarta establece "*Mora automática-Resolución: Ambas partes incurrirán en mora de pleno derecho por el vencimiento de los plazos establecidos en esta solicitud para el cumplimiento de las obligaciones emergentes de los mismos, sin necesidad de interpelación judicial ni extrajudicial. El incumplimiento de dos pagos alternados o consecutivos por el ADQUIRIENTE, producirá la caducidad de los plazos otorgado para el pago de las restantes cuotas haciéndoseles exigible el total pendiente de pago, según el valor móvil vigente al momento del pago más un interés compensatorio y punitivo a favor de LA EMPRESA consistente en la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones comerciales. Sin perjuicio de lo expuesto LA EMPRESA, dentro de los siguientes 180 (ciento ochenta) podrá optar por resolver el contrato de pleno derecho y dentro de los ciento ochenta días se procederá a la devolución de los pagos abonados por EL ADQUIRIENTE con una deducción del 60% (sesenta por ciento) sobre la cuota pura que corresponda, en conceptos de gastos administrativos e indemnización por daños y perjuicios que la frustración del negocio pudiera causar. Dicha opción de reintegro por parte de la empresa solo podrá utilizarse siempre y cuando EL ADQUIRIENTE haya abonado un mínimo de 18 (dieciocho pagos), caso contrario las sumas entregadas se tomaran en concepto de señas conforme a lo previsto por los artículos 1059 y 1060 del C.C.C. En caso de incumplimiento de pago una vez recibido el automotor por EL ADQUIRIENTE, queda facultada la empresa a hacer uso de la vía judicial a los fines de lograr la restitución del bien y/o el cobro, más intereses, costas, gastos y honorarios. En caso de incumplimiento por parte de LA EMPRESA queda facultado EL ADQUIRIENTE de iniciar todas las acciones legales que pudieran corresponder. Todo atraso que en los términos del artículo 1730 del C.C.C resulte imputable a caso fortuito o fuerza mayor será informado adecuada y oportunamente,*

llamando gratuitamente a la sede de la empresa".

La cláusula transcrita sólo regula la consecuencias del incumplimiento por arte del adquirente y nada refiere acerca del incumplimiento de la empresa. Sólo se refiere a una cuestión que resulta lógica: en caso de incumplimiento de la empresa, el adquirente esta facultado a iniciar todas la acciones legales.

Por otro lado, la LDC, de orden público (art. 65), establece en el art. 10 bis que *"El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección*

a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan".

De acuerdo a lo analizado precedentemente, se han acreditado incumplimientos contractuales por parte de la actora y la misma ha optado por la cancelación del mismo, con devolución de lo abonado.

IV)) Dado que ha sido acreditado el incumplimiento por parte de la empresa proveedora Ban S.R.L. corresponde aplicar el art. 10 bis de la LDC.

En tal sentido, la parte actora ha solicitado la devolución del monto de las 7 cuotas abonadas, por un importe cada una de \$ 45.000, más la suma de \$ 50.000 y \$ 20.000 de gastos administrativos.

De acuerdo a la documentación acompañada y los reconocimientos efectuados por la demandada, consta que la actora abonó al momento de firmar el contrato la suma de \$ 20.000 en concepto de gastos administrativos.

Luego se acompañó un documento con el membrete de Bancar Automotores, caratulado como "APORTE EXTRAORDINARIO", número de recibo 001-007, con fecha de emisión del 07/12/2021, por una suma de \$ 50.000.

También consta que la actora abonó 7 cuotas, adjuntando los respectivos recibos, por el valor de \$ 45.000 cada uno, por lo que totaliza la suma de \$ 315.000.

Por lo que la demandada deberá restituir a favor de la actora, la suma de \$

385.000 (PESOS TRESCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL) en concepto de restitución de lo abonado por la cancelación del contrato, a los cuales deberán adicionarse los intereses correspondientes, desde la fecha en que se realizó cada pago, hasta la fecha de su efectivo pago, conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia en "Fleitas" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

V) Pretende la actora el daño moral sufrido por el malestar y estrés propio de las circunstancias, teniendo en cuenta lo dificultoso que se le hacía el abono de las cuotas en tiempo y forma y luego por saber que había sido engañada, que todas estas situaciones le provocaron angustia, ansiedad, estrés, ya que en su ignorancia, desinformación, y posición de vulnerabilidad, no sabía cómo resolver la situación.

Alega que la comisión de un acto antijurídico permite presumir la existencia del agravio moral y en el caso existen todos los elementos fácticos para demostrar acabadamente que estamos ante importantes incumplimientos que generan daño moral por afectar su tranquilidad y estabilidad emocional.

Reclama la suma de \$ 500.000.

Los testigos Melina Maricel Giambartolomei, Pablo Maximiliano Balbo y Andrea Belén Cayo, quienes mantienen una relación de amistad con la actora, han descripto claramente los sentimientos de frustración, defraudación y angustia que sufrió la actora por la frustración de la adquisición del vehículo, al haberse sentido engañada por la empresa.

El Testigo Balbo refirió que le comentó a la actora que no había realizado una buena inversión y que le comentó que se había pactado un plazo de entrega y le preguntó a la actora si al momento de la entrega del vehículo debía hacer una entrega de dinero aparte, a lo que le contestó que no, en un principio y luego le comentó que sí, le pedían más cuotas, otra suma de capital por las cuotas, una refinanciación de lo que ella había aportado en su momento, viéndola defraudada, luego de la charla que tuvieron, pues se le cayó la expectativa de poder comprarse el auto. Ello denota que la actora se encontraba convencida de la veracidad de la oferta hecha por la empresa.

Giambartolomei afirmó que vio a la actora muy angustiada, porque después de

toda la ilusión, llegar a suscribir un plan y abonar las cuotas, pensaba retirar su vehículo, realizar un viaje, utilizarlo para su trabajo, todo lo cual significaba una mejora para su calidad de vida.

La testigo Cayo refirió que la vio angustiada porque la actora tenía planificado un viaje con su hermana, en su primer 0km.

Considero incuestionable la existencia de daño moral a partir del incumplimiento contractual de la demandada, sobre todo teniendo en cuenta las dificultades particulares de la actora, que hacen de un automóvil un bien más que necesario.

Corresponde destacar que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. (conf. CNCom., Sala B, in re: "Katsikaris A. c. La Inmobiliaria Cía. de Seguros s. ordinario", del 12.08.86). No se reduce al pretium doloris, pues involucra todo daño a intereses jurídicos extrapatrimoniales (conf. CNCom., Sala B, in re: "Galán, Teresa c. Transportes Automotores Riachuelo S.A. s. sumario", del 16.03.99). Se trata de una lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado "modificaciones disvaliosas del espíritu" (v. Pizzarro Daniel, "Reflexiones en torno al daño moral y su reparación", JA del 17.09.86, especialmente pág. 6 y doctrina allí citada).

Sentado ello, diré que encontrándose decidida su procedencia, en el caso concreto la determinación del quantum puede quedar librada al prudente arbitrio judicial (conf., entre otros, CNCom., Sala B, in re: "Albrecht c. Estímulo", del 06.07.90; "Muzaber c. Automotores y Servicios", del 23.11.90; ídem. "Kofler c. David Escandarami", del 26.02.91; ídem, "Villacorta de Varela c. Plan Rombo S.A. de Ahorro", del 15.11.91; ídem, "Greco c. círculo de Inversores S.A.", del 10.02.92).

Es perceptible, a poco que nos colocamos en la situación de la accionante, que padeció alguna afección anímica con significación jurídica a raíz de la conducta asumida por la demandada. Pues, de las constancias de la causa se desprende la falta de cumplimiento de los preceptos consumeriles.

El incumplimiento de la demandada excedió una mera inquietud o incomodidad, para tornarse en una situación en la cual se causó la actora un serio disgusto que trasciende las molestias que han de tolerarse en el cotidiano plano contractual, debiendo

transitar un reclamo judicial.

Teniendo en cuenta que los daños extrapatrimoniales son literalmente irreparables con dinero, su indemnización es en verdad una compensación o recompensa patrimonial ("compensación" en sentido vulgar) por el menoscabo extrapatrimonial, en vez de un resarcimiento en sentido técnico.

Entiendo al daño moral como el menoscabo o lesión a intereses no patrimoniales provocados por el evento dañoso. Comprende los padecimientos y angustias que lesionan las afecciones legítimas de los accionantes. A fin de dar concreción plena a este principio de la reparación integral - o justa -, la teoría del derecho de daños ha evolucionado desde la idea tradicional de indemnizar el dolor o sufrimiento de los damnificados, hasta alcanzar concepto de mucha mayor abarcamiento, tales como el de "daño a la persona" o "daño al proyecto de vida", procurando así dar respuesta indemnizatoria a toda "alteración del bienestar psicofísico", que se integra con la capacidad para proyectar, para relacionarse, para gozar de las aptitudes o virtualidades del ser humano, entre las cuales se encuentra una mente sana, una armonía estética, etc. (Mosset Iturraspe, Jorge, Daño moral. Noción. Crítica a la denominación. Daño Extrapatrimonial. Daño a la persona.; Fernández Sessarego, Carlos, Daño moral y daño al proyecto de vida; ambos en Revista de Derecho de Daños, T.6, Daño Moral, págs. 7 y 25).

Cabe citar a continuación la siguiente jurisprudencia que comparto: *"Con respecto al daño moral debo decir que la indemnización por daño moral no se reduce al precio del dolor o a la pérdida de afecciones, sino que se apunta a toda modificación disvaliosa del espíritu, sea en la capacidad de sentir, de querer, y de entender. A partir del carácter resarcitorio de tal rubro, éste desempeña la función de satisfacer perjuicios que no sean mensurables con exactitud, teniendo en cuenta las condiciones personales de la víctima y la gravedad objetiva del perjuicio, como así también el resto de las circunstancias del caso"*. (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala E, 1197/02/27, ?Giménez, Pablo M. y otros c/ Schuartz, Eduardo?, L. L., 1997-C, 262 ? DJ, 1997-2-656).

"El principio de individualización del daño requiere que la valoración de la indemnización del daño moral compute atentamente todas las circunstancias del caso, tanto las de naturaleza objetiva -la índole del hecho lesivo y de sus repercusiones-

como las personales o subjetivas de la propia víctima." (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala H, 2000/03/07, ?De Agostino, Nélide I y otros c/ Transportes 9 de Julio?, L. L., 2000-D, 882- DJ, 2001-2-72).

"La fijación de sumas indemnizatorias en concepto de daño moral no está sujeta a reglas fijas: su reconocimiento y cuantía depende del arbitrio judicial para lo cual basta la certeza de que ha existido, sin que sea necesaria otra precisión. (art. 90 inc. 7° del CPC). Sobre esta cuestión, se ha advertido que: en la fijación del monto por resarcimiento del daño moral debe actuarse con suma prudencia, toda vez que son obvias las dificultades que existen para mensurar en dinero un detrimento de naturaleza no patrimonial, razón por la cual ha de tratarse de una suma que atienda apropiadamente a la magnitud del menoscabo espiritual y procure mitigar el dolor causado por la conducta antijurídica". (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, sala III, 1984/11/21, ?Díaz de Paratian, Inocencia y otros c/ Empresa Ferrocarriles Argentinos, L. L., 1985-A, 408 DJ, 1985-1-799).

"El daño a la persona, en lo que hace a su aspecto moral, tiene alcances mucho más profundos y amplios que un sentimiento, un dolor o sufrimiento; significa el agravio o lesión a un derecho a un bien o un interés de la persona en cuanto a tal, comprendiéndose dentro de él hasta la frustración del proyecto existencial de la persona humana". (Segunda Cámara de Apelaciones en lo Civil, Expte 36941 CHAVES PAULA BEATRIZ C/ DIAZ PALMERO SERGIO HERNAN OTROS P/ DAÑOS Y PERJUICIOS. Fecha: 03/09/2013).

Que desde el punto de vista de la mensuración económica del daño moral, en concreto, y habida cuenta de las dificultades insolubles que implica medir el dolor, o aún cuando ello fuere posible, de traducir la medida del sufrimiento a una suma de dinero ("pretium doloris"), se ha dicho también que el árido tránsito desde la extrapatrimonialidad del daño a la patrimonialidad de la indemnización debe efectuarse a través del precio del consuelo ("pretium consolationis") o de los placeres compensatorios. Es decir, otorgando a los damnificados un importe indemnizatorio que les permita procurarse bienes - materiales e inmateriales - cuyo goce permita a su vez considerar que sus penurias han sido razonablemente resarcidas o mitigadas (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, Diez reglas sobre cuantificación del daño moral, L.L. 1994-A, 728; Zavala de Gonzalez, Matilde, op. cit., L.L. 1998-E, 1063; Iribarne, Héctor Pedro, La cuantificación del daño moral, en Revista de Derecho de Daños, T.6, Daño Moral,

pág. 185).

Estimo prudente a los efectos de resarcir el daño Moral otorgar a la actora la suma de **\$ 700.000 (PESOS SETECIENTOS MIL)**.

A dicho importe se deberá aplicar intereses del 8% anual desde la fecha de remisión del mail en el que solicitaba la cancelación del contrato (11/02/2022) hasta la fecha de la presente sentencia, y partir de la sentencia, -en caso de incurrir en mora en el pago de la misma- la suma resultante con la aplicación del 8% anual, llevará intereses hasta su efectivo pago conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia en: "Fleitas" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

VI) Reclama la suma de \$ 1.500.000 en concepto de daño punitivo.

Argumenta que el presente es un caso de considerable gravedad, dadas las violaciones legales descriptas en la demanda, lo que revela una intención gravemente culposa, que demuestra total desinterés por la suerte del cliente y en franca violación a sus derechos.

Sostiene que la conducta de la demandada no ha dejado de mostrar un marcado desinterés por la suerte de todos los problemas y malestares nacidos como consecuencia de su accionar gravemente culposos.

Existiendo una relación de consumo entre la actora y la demandada, corresponde analizar si ésta última es pasible de la sanción civil regulada por el art. 52 bis de la LDC.

Dispone el art. 52 bis de la LDC: *"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"*.

Debo tener en cuenta las precisiones dadas por el STJ en los autos "COFRE NICOLAS SEBASTIAN C/ FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A. S/

SUMARÍSIMO CASACIÓN, expte. B-4CI-204-C2015 (se. n° 9 del 04/03/2021), en donde se dijo como doctrina legal obligatoria que *"En síntesis, 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....La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones 'legales o contractuales con el consumidor' mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otro s/Sumarísimo" del 03.03.2020)".*

Y en tal sentido, se encuentra acreditado el incumplimiento contractual y legal por parte de la demandada, al no cumplir debidamente con el deber de información clara y veraz, en los términos antes referidos, teniendo en cuenta que dicha desinformación ha tenido peso en la contratación por parte de la actora.

También se puede vislumbrar una falta al deber de información, que se manifiesta en un contrato poco claro en su redacción y que lleva a la confusión del consumidor, aparentando asimismo tratarse de un plan de ahorro, lo cual no es.

Asimismo, considero que con la actitud asumida por la parte demandada, se evidencia que no ha tratado de manera digna a la actora, repercutiendo de manera directa en su moral, ya que ha dispensado un trato por fuera de los parámetros establecidos en el estatuto de defensa del consumidor. Así se ha dicho al respecto del trato digno que: *"VI. Trato digno. El derecho a la dignidad y por extensión al trato*

digno, es un derecho fundamental (art. 42 CN) y ha sido consagrado como derecho humano en diferentes tratados internacionales que forman parte de nuestro derecho positivo (5) . El trato digno implica dirigirse hacia una persona con el respeto que se merece por su condición de ser humano, otorgándole la debida atención y consideración para que no vea afectada su dignidad ni su honor. Cualquier conducta que esté por fuera de él, que lesione o afecte sus derechos más íntimos o su esfera íntima o moral, atentará contra su dignidad. La exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones ni mortificaciones (6). Incluso, por ser el trato digno un derecho fundamental de los consumidores (art. 42 CN), los jueces podrán limitar la autonomía de la voluntad en pos de garantizarlo (7). El incumplimiento al trato digno merece reproche, no solo por la inobservancia de la norma en cuestión, sino también por el deber general de no dañar al otro (art. 1710 Cód. Civ. y Com.). La LDC establece qué es lo que no se podrá hacer en orden de garantizarle a la persona un trato digno (art. 8° bis, LDC). De esta manera, menciona que los proveedores, para no violar el derecho al trato digno, [d]eberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias [...]. Una conducta vergonzante será aquella que resulte deshonrosa o humillante. Una conducta vejatoria será la que lleve al consumidor a sufrir molestias, padecimientos o incluso algún perjuicio. Por su parte, una intimidatoria será la que lleve ínsita algún tipo de amenaza o infunda temor (8). En el Cód. Civ. y Com. recepta el derecho a la dignidad y la posibilidad de reclamar su prevención y reparación (arts. 51 y 52). A su vez, también establece entre los objetos prohibidos de los contratos aquellos que sean contrarios a la dignidad de la persona humana (art. 1004, Cód. Civ. y Com.). El trato digno también está receptado en el Cód. Civ. y Com., que establece que el respeto a la dignidad debe ser conforme a los tratados de derechos humanos (art. 1097), lo cual es consistente con la primacía del diálogo de fuentes como herramienta interpretativa del Cód. Civ. y Com. (arts. 1° y 2°). A su vez, el Cód. Civ. y Com. trata específicamente al trato equitativo (art. 1098, Cód. Civ. y Com.). En el fallo, de acuerdo a lo dicho por el juzgador, el proveedor llevó a cabo una conducta que atentó contra la dignidad del consumidor, al someter a un servicio que se ofrece como gratuito a condiciones contractuales que no fueron adecuadamente informadas. El trato digno atraviesa toda la relación de consumo. Es por esto que en ocasiones encontraremos que el incumplimiento del deber de información, conllevará una violación al trato digno del

consumidor. No obstante, será algo que deberá evaluarse en cada situación en particular. (Autores: Beltramo, Andrés N. Guillem, Sheila L. EL DERECHO DEL CONSUMIDOR Y LA APLICACIÓN JURISPRUDENCIAL DE SUS PRINCIPIOS. Publicado en: JA 2018-I, 458 SJA 14/03/2018, 20 Cita Online: AP/DOC/26/2018)" (Cámara de Apelaciones Civil General Roca en autos: "IDANÉZ ANDREA FABIANA C/ TELEFÓNICA MÓVILES DE ARGENTINA S/ SUMARÍSIMO", B-2RO-219-C9-17, de fecha 25/09/2018 - se. 77).

"... la norma impone a los proveedores el deber de garantizar a los consumidores condiciones de atención y trato digno y equitativo. La amplitud de la caracterización abarca múltiples comportamientos que se observan en el mercado y otros que en el futuro serán adoptados por lo proveedores. Se trata de un estándar o modelo de comportamiento que el proveedor está obligado a observar en la relación de consumo (91). Tiende a resguardar la moral y salud psíquica y física de las personas, porque la ausencia un trato digno y equitativo genera lesión en los derechos constitucionales del usuario, agraviándolos en su honor. Asimismo atiende también a la preservación de la igualdad y proporcionalidad respecto del contenido de la relación de consumo. (Autor: COLAZO, IVANA INES. 'El trato digno y equitativo al consumidor a la luz de los principios constitucionales Publicación: www.saij.jus.gov.ar, 1 DE MARZO DE 2011)".

"Por ese motivo si la empresa proveedora incurrió en incumplimiento imputable ejecutando deficientemente las prestaciones que tenía a su cargo, no adecuó su obrar al estándar de profesionalidad que le era requerido, quebrando con tal proceder las legítimas expectativas del usuario de sus servicios (arg. cciv 902 que se corresponde con el actual y más completo art. 1725 Cód. Civil y Comercial), debe responder por los perjuicios a éste irrogados. Y en esa dirección parece notorio que no se puede ponderar la conducta del proveedor de servicios con los mismos parámetros aplicables a un neófito, pues su actividad profesional debe ajustarse a un standard de responsabilidad agravada. En tal sentido cabe precisar que el art. 954 del Cód. Civ. y su doctrina, previsión legal incorporada actualmente al art. 332 del Cód. Civil y Comercial, admite una nueva lectura, en clave de consumidor; la inexperiencia es la ineptitud negocial, la falta de habitualidad en el intercambio y, la ligereza -antes contemplada como misteriosa o inadecuada- surge nítida en la sociedad actual. Es la fuente principal de los desequilibrios que la legislación que protege a los consumidores y usuarios se ordena a precaver." (Barreiro, Rafael F. LA PACIENCIA DEL CONSUMIDOR, LA

DIGNIDAD HUMANA Y LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS. Publicado en: RCCyC 2016 (octubre), 151 ? LA LEY 23/11/2016, 5 ? LA LEY 2016-F, 335. Cita Online: AR/DOC/2942/2016)" (cita del fallo "IDÁÑEZ" referido).

Considero que el incumplimiento contractual y legal de la demandada, en las circunstancias particulares del caso, resulta una conducta que conlleva una gravedad que no puede tolerarse y que tiene la entidad suficiente para la aplicación de la sanción en los términos de la doctrina legal.

Resulta oportuno realizar en este punto un análisis de la declaración de la testigo ofrecida por la demandada Sonia Rosario Romero Rauber, en contraste con la propia contestación de demanda.

Vale aclarar que la sra. Romero Rauber presta servicios administrativos en Ban S.R.L., en atención al cliente, soporte y seguimiento y en ese contexto atendió a la actora en una oportunidad.

Relató que recibió a la actora en la empresa, a quien le comentó que el vehículo que había solicitado no se encontraba en stock, debido a la situación que se vive respecto del sector automotriz, por lo que le ofreció una alternativa, acordando que le enviaría la información sobre un Fiat Cronos, que era la unidad que se encontraba en stock.

Aclaró que la actora suscribió por un Toyota, pero por la faltante que hay en las terminales, se le comentó a la actora y se le ofreció una alternativa, a lo que estuvo de acuerdo y luego se comunicó con ella para comentarle la financiación.

Luego de ese encuentro, afirma que se comunicó por teléfono con la actora y le informó sobre la financiación de la unidad, en cuotas fijas y en pesos, de acuerdo a la propuesta dada por la actora.

Al ser preguntada por la actitud de la actora, dijo que estuvo de acuerdo cuando la recibió, para que le envíe la información sobre el Fiat Cronos, y cuando le dio la información, no estuvo de acuerdo.

La testigo hace énfasis en la falta de stock del vehículo ofrecido y que fuera

adquirido en el contrato, culpando a la situación del país, que afirma todo el mundo conoce, sin embargo no explica por qué la firma ofrece un vehículo que en definitiva no va a poder entregar. El mismo argumento fue expresado en la contestación de demanda.

Sostuvo la testigo que al hacer un seguimiento de la compra, le informaron de la empresa que la actora había solicitado la baja del plan y se le había hecho un ofrecimiento de dinero.

Tampoco en la contestación de demanda explican en que consistió el ofrecimiento de devolución de cuotas y la testigo es esquiva en realizar cualquier tipo de afirmación al respecto.

Declaró que no recuerda el monto de dicho ofrecimiento, pero sabe que se "*le hizo un ofrecimiento de las cuotas*", afirmando que la actora no estuvo de acuerdo al respecto.

Manifestó que cuando la actora presentó el formulario para el retiro de la unidad, se le ofreció el cambio del automóvil.

En la contestación de demanda no se hace mención a esta cuestión del cambio del vehículo por falta de stock, ni como se le ofreció, ni como se instrumentó o se hubiera instrumentado, e incluso en ningún momento se menciona el cambio de vehículo. Ello ha implicado un cambio en la contratación original, que como puede observarse, se trataba de un Toyota Corolla Cross, que aún sabiendo que no podía proveerlo, lo ofrece, catando de esta manera a la actora como cliente y una vez abonadas 7 cuotas más otros gastos, se le informa que no pueden entregárselo.

De las propias manifestaciones de la demandada en su contestación de demanda y de la declaración testimonial de la persona encargada de la administración de la firma, surge que sabían que no podían entregar el vehículo ofrecido y contratado.

Que a los efectos de analizar la procedencia de este rubro, cabe tener presente también que los daños punitivos han merecido distintas definiciones, pero que la mayoría de ellas incluyen los siguientes elementos: 1. Suma de dinero otorgada a favor del damnificado por sobre el daño efectivamente sufrido; 2. Se los aplica con la finalidad de castigar al incumplidor y para disuadir al sancionado de continuar con esa conducta o conductas similares 3. Son aplicados con la finalidad de prevención general;

es decir, para disuadir a otros proveedores que practiquen conductas análogas a la sancionada.

Si bien la ley no prevé que deba alegarse ni demostrarse un enriquecimiento de la demandada, la doctrina mayoritaria entiende que tampoco basta el mero incumplimiento, siendo requisito que se configure una conducta grave, la presencia de dolo directo o eventual o una grosera negligencia, como en el caso de autos, lo cual se encuentra acreditado.

Es por ello considero que se encuentran cumplidos los requisitos establecidos por el art. 52 bis LDC, traduciéndose en violaciones a los derechos del consumidor, entendiéndose prudente imponer a favor de la suma de **\$ 733.386 (PESOS SETECIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTO OCHENTA Y SEIS)**, equivalente a 3 CBT para hogar 3 (Informes Técnicos / Vol. 7, n° 146 del 19/07/2023 INDEC), monto que considero justo y que se encuentra entre los parámetros establecidos por el art. 47 de la LDC reformado por Ley 27701.

Dicho monto se determina a la fecha de la presente sentencia, por lo que en caso de incurrir en mora en el cumplimiento de la sentencia, a dicho importe deberá aplicarse intereses hasta su efectivo pago y según los lineamientos establecidos por nuestro Superior Tribunal de Justicia en los autos "FLEITAS" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

VII) En cuanto al pedido de aplicación de intereses por parte de la actora (punto 7 "Intereses Moratorios Compensatorios"), de acuerdo al modo en que se resuelve, resulta innecesario realizar algún tipo de valoración al respecto, dado que se han aplicado los parámetros establecidos en la ley y aplicándose los intereses según doctrina legal del STJ.

VIII) Las costas de este proceso deberán ser soportadas por la demandada vencida y por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.) y por el beneficio de gratuidad que le asiste a los procesos que tramitan bajo la normativa de defensa del consumidor.

IX) Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, por la Ley Nacional N° 24.240 y 26.631; título III del Código Civil y Comercial de la Nación, Constitución Nacional y Provincial, y artículos pertinentes del

CPCCRN,

SENTENCIO:

1) Haciendo lugar a la demanda interpuesta por Rosaura Isabel Montenegro contra Ban S.R.L., condenando a ésta a abonar a la primera en el plazo de DIEZ días la suma \$ 1.818.386 (PESOS UN MILLÓN OCHOCIENTOS DIECIOCHO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS) con los intereses determinados en los respectivos considerandos.

2) Las costas se imponen a la demandada en virtud de la naturaleza del trámite y en su calidad de vencida (art. 68 CPCCRN).

3) Difiriendo la regulación de honorarios hasta tanto se cuente en autos con planilla de liquidación a tal efecto, acorde los considerandos, a fin de realizar una regulación íntegra que incluya los honorarios complementarios (art. 19 L.A.- ver Bonacchi R. y Otro c/ Embotelladora Comahue S.A. y Otra s/Ejec. Hon. \\\\"con cita de fallo S.T.J. in re \\\\"Paparatto A, c/López G.y Otros\\\", publicado en J.C. de Cámara, T. 13, págs. 23/24).

4) Regístrese. Se hace saber que de conformidad a la Acordada 36/2022- STJ, Anexo I. art. 9.a) *"...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"*.

VERÓNICA I. HERNÁNDEZ

JUEZ