

General Roca, 15 de febrero de 2024.

**AUTOS Y VISTOS:** Para dictar sentencia en las presentes actuaciones caratuladas "**GUTIERREZ JOSE MANUEL C/ BAN SRL S/ DENUNCIA LEY 24.240 (SUMARÍSIMO)**" Expte. **RO-02344-C-2022**, de los que;

**RESULTA:** Mediante presentación en el sistema PUMA de fecha 20/12/2022 se presenta el sr. JOSE MANUEL GUTIERREZ, DNI N° 8.431.287, representado por el dr. LAURIENTE, GASTON EDGARDO en su carácter de apoderado, interponiendo DEMANDA DE DAÑOS Y PERJUICIOS, contra BAN S.R.L CUIT. 30-71597101-8, en los términos del art. 52° de la Ley 24240, solicitando:

1°.- Se declare abusiva la conducta de la demandada y nulas las cláusulas respectivas, según los argumentos expuestos, integrando el contrato en la forma más beneficiosa para el consumidor;

2°.- Se la condene a pagar el valor de las cuotas abonadas a la fecha suma que se estima de \$450.000.- más los intereses, o lo que en más o menos determine V.S. conforme la prueba a rendirse en autos;

3°.- Se condene a la demandada a abonar Daño Moral por la suma de \$300.000 y Daño Punitivo por la suma de \$1.000.000 establecido en la Ley 24240 o lo que en más o en menos determine V.S. conforme la prueba a rendirse en autos;

4°.- Se ordene la publicación de la sentencia en un medio de amplia difusión.

Todo con intereses y costas a la demandada.

Relata que en fecha 13/11/2010 suscribió Contrato de Adhesión correspondiente a un Automóvil Chevrolet Cruze LT, pagaderos en cuotas mensuales fijas de \$25.000. Indica que el contrato resulta sumamente confuso y no define adecuadamente los derechos y obligaciones de las partes ya que no indicaba cantidad de cuotas a pagar y modalidades generales de la operación, poniendo a su mandante en un lugar desventajoso.

Manifiesta que a su vez pactaron que le recibirían un vehículo Chevrolet Blazer DLX turbo diesel 4 x 2 modelo 1998 dominio BYA802 de propiedad de su mandante, el cual cotizaban a un valor de \$300.000 pesos aproximadamente.

Dice que al momento de la celebración del contrato le garantizaron al actor que a partir de la 4° cuota pagada podía retirar el vehículo, tomándole en forma de pago el vehículo y restando las cuotas hasta abonar la totalidad del rodado. Dice que su mandante firmó un contrato que se basaba en cláusulas totalmente abusivas y las cuales

eran contrarias a todo lo explicado verbalmente por los asesores.

Expresa que con el transcurso del tiempo fueron modificando lo pactado, engañando a su mandante cada vez que solicitaba la entrega del vehículo, y cambiando de asesor cada vez que este se dirigía a las oficinas para hacer el reclamo.

Indica que con el pago de la cuota 12 sin tener respuestas de la entrega del vehículo solicitó que le devuelvan su dinero, y le respondieron que a partir de las cuota 18 podía solicitar el reintegro del mismo, basado en cláusulas totalmente abusivas que el actor firmó sin que le fuera explicadas en el momento oportuno.

Al llegar a la cuota 18 se dirigió nuevamente a las oficinas para solicitar el reintegro a lo que le respondieron que debía enviar una carta documento manifestando que solicitaba la baja al contrato por problemas financieros para que le devuelvan el dinero.

Manifiesta que además de todo lo expuesto su mandante dice haber firmado varios documentos de los cuales solo le entregaron copia del contrato, firmada por el asesor y representante de Ban S.R.L. quedando en poder de la demandada la copia firmada por su representado.

Dice que en fecha 08-06-2022 el Sr. Gutierrez envía CD N° 099140880 como le surgieron, la que textualmente dice “... *Quien suscribe, cliente José Manuel Gutiérrez (numero de boleto original 001- 0000932) confirmo la baja al sistema para no emitir recibos a mi nombre. por razones de problemas financieros me veo en la situación imposibilitado de continuar con el pago de las cuotas (18) hasta el momento abonadas. A la espera de su respuesta. Lo saluda Atentamente....*”. Sin obtener respuesta de dicha misiva.

Manifiesta que luego en fecha 08/07/2022 su mandante envía CD N° 099141412, la que textualmente dice... “*Atento haber suscripto Contrato de compraventa Plan 001-0000932 celebrado en fecha 13/11/2020 y habiendo abonado 18 cuotas en concepto de precio compraventa automotor impugno dicho contrato de nulidad por violar abiertamente la Ley de Defensa del Consumidor N° 24240 en cuanto contiene cláusulas abusivas. En primer lugar, el contrato resulta sumamente confuso y no define adecuadamente los derechos y obligaciones de las partes sin indicar cantidad de cuotas a pagar y modalidades generales de la operación. En segundo lugar, frente a la resolución del contrato contiene una cláusula leonina que le permite retener a la vendedora el 60 % de las sumas abonadas, sumado a que durante el tiempo transcurrido de ejecución del contrato usufructuó dicho dinero haciendo de las*

*ganancias de su inversión financiera. Además, que el vehículo de mi propiedad ofrecido en parte de precio fue cotizado exageradamente por debajo del valor de plaza, todo lo que constituye en su conjunto un mecanismo que resulta evidentemente perjudicial para el consumidor. Resultando todas las cláusulas claramente en beneficio del vendedor. Por lo expuesto conforme la facultad que me otorga el Art. 10 inc. c) de la Ley N° 24.240, rescindo el contrato de compraventa consignado por su exclusiva culpa y responsabilidad intimando plazo 48 horas proceda a restituir las sumas abonadas de \$450.000 (cuatrocientos cincuenta mil pesos) más los intereses conforme tasa activa del Banco Nación desde el pago de cada uno de los períodos, bajo apercibimiento de denunciarlo administrativamente y demandarlo por los daños y perjuicios incluyendo daño moral y punitivo. Queda Usted debidamente emplazado y notificado.”*

Continúa diciendo que en fecha 29-07-2022 su mi mandante recibe CD N° 203162317 la que transcribe: “... *Habiendo analizado el registro de su contrato n° 932 y habiendo llegado a la cuota 18 es que hemos de elevar propuesta de devolución vigente al contrato que oportunamente nos vincula. La misma estará disponible en la sucursal ubicada en calle Av. Roca 174 de la localidad de General Roca. nos pondremos en contacto telefónicamente para poder brindarle una cita. General Roca, 29 de julio de 2022. Queda Ud. debidamente notificado...*”.

Indica que ante el transcurso del tiempo sin respuesta alguna, se inicia instancia de mediación en fecha 01-11-2022 a fin de obtener el reintegro de las sumas abonadas. La mediación tramitó ante el Centro de Mediación de General Roca bajo el legajo Nro 01677-CGR-22 y cerrada en fecha 15-11-2022 por falta de acuerdo con la requerida.

Respecto del contrato indica que constituye un verdadero contrato de consumo por adhesión a cláusulas predispuestas, en los términos de los arts. 1,2 y 3 de la Ley 24240 y 984/89 y 1092/93 del Código Civil y Comercial y que en función de ello deberá interpretarse de acuerdo a los principios y normas del Derecho Consumeril.

Se refiere a las cláusulas del contrato y practica abusiva por parte de la demandada, solicitando se declare la nulidad de la forma de reintegro de los fondos del plan finalizado, indicando que su aplicación en el caso concreto lleva a un abuso del derecho y claro enriquecimiento sin causa por parte de la sociedad demandada. Que ello se observa desde que para la devolución de haber al suscriptor, la demandada le retiene un 60 % del capital ingresado establecido en la Cláusula 14° del contrato de Adhesión.

Dice que la maniobra comienza “prometiéndole diversas” posibilidades de compra al consumidor, sin conocer su estado financiero o situación crediticia, e incluso a pesar

de ellas, animándolo a contratar con posibilidades de entregar rodados usados, y en definitiva prometiendo el acceso al 0km. Luego, dichas promesas se empiezan a disipar, el trato ya no es amble sino distante y esquivo, y toda la buena relación empieza decantar hacia lo escrito en el contrato, que al momento de la contratación parecía un detalle mínimo, pero ahora parece ser impuesto por vendedora con mano de piedra.

Expresa que el contrato en cuestión, tiene un doble estándar en cuanto a la apreciación de la mora: 1) si la misma opera respecto a la Sociedad demandada, declara que el Adquirente queda facultado para iniciar acciones legales que pudiera corresponder, sin estipular ningún tipo de intereses en cuanto a la mora. 2) Si lo es respecto del Adherente, se actualiza con intereses de acuerdo a la tasa Activa del Banco de la Nación Argentina .

Manifiesta que no puede existir tan desigual trato entre el incumplimiento de una u otra parte, implicando ello una cláusula abusiva. Al respecto dice que mora deliberada de la accionada está dada en función de la ecuación económica que arroja la laxa sanción a su incumplimiento, ya que la tasa activa del Banco de la Nación Argentina es irrisoria en relación a la renta que se puede obtener con el dinero en el mercado financiero al que accede la demandada, máxime, cuando además el capital adeudado a la actora se deteriora paralelamente producto de la inflación, en la misma medida que inversamente se beneficia la incumplidora.

Expresa que así configurada una práctica abusiva, consistente en no pagar de forma deliberada a la espera de costear una acción judicial por importes nominales más intereses, notablemente conveniente a la luz de la realidad económica existente durante el extenso plazo de mora. Mientras la actora durante la vigencia del contrato cumplió rigurosamente la demandada fija las reglas a su conveniencia e incumple a expensas de las cómodas condiciones autodeterminadas.

Cita el artículo 1119 del CCyC, el art. 1120 y agrega que el Sr. Gutiérrez transitó por la etapa de mediación a fin de resolver su problema, y la compañía no intentó llegar a un acuerdo más que ofrecer solo el 40 % de lo pagado. Lo que debe interpretarse como un elemento más de intención en la omisión, forzando al consumidor a recurrir a la apacible espera o la busca de soluciones mediante las vías judiciales. Todo ello avalado por las desiguales cláusulas contractuales, predisuestas.

Dice que este tipo de empresas reguladas tienen como objeto crear, estimular y mantener el hábito del ahorro, estableciendo cláusulas de contratación equitativas, empero, ninguno de estos requisitos se ve en términos concretos en en la operatoria

indicada, puesto que como podrá observarse no existe ahorro alguno por parte del consumidor, sino una absorción de parte de su capital y de los frutos civiles que produce él mismo.

Considera que ha sido grave el dolo por parte de la demandada, sopesando las condiciones personales del Sr. Gutiérrez quién en base a sus posibilidades de entendimiento, creyó haber concertado un negocio que le permitiría alcanzar el bien anhelado, finalidad que se vió frustrada habiendo pagado 18 cuotas, por exclusiva responsabilidad de la demandada. Al respecto cita "ARTICULO 271.- Acción y omisión dolosa. y "ARTICULO 272.- Dolo esencial.

Dice que los hechos encuadran además, como transgresiones de los conceptos generales de buena fe y abuso del derecho, directrices moralizadoras establecidas en el texto del Código Civil y Comercial con carácter general y básico incorporadas ahora en el Título Preliminar en los artículos 9° y 10°. y que la demandada se ha sustraído a cumplir con su obligación en forma deliberada, beneficiándose de la renta obtenida por la suma retenida, a la vez que priva a su mandante a disponer de su dinero desde la fecha consignada, lo que representa un claro enriquecimiento sin causa conforme art. 1794 del Código Civil y Comercial.

Solicita se tenga por no escrita la cláusula 14 y 15 en la parte denunciada, y a fin de integrar el contrato, se actualice el valor de lo adeudado al momento del pago, más los intereses, a fin de distribuir en forma igualitaria las obligaciones del contrato y garantizar su justo equilibrio.

Solicita se condene a la demandada a pagar el monto abonado, más los intereses a tasa Activa del Banco Nación para operaciones comerciales.

Se refiere al deber de Información contemplado en el art. 42 de la Constitución Nacional, la ley 24240 y el Código Civil y Comercial, indicando que la demandada se ha conducido con total indiferencia hacia el consumidor al punto de obligarla a iniciar un proceso judicial para poder recuperar el dinero que fue entregando durante las 18 cuotas. Esta omisión constituye un incumplimiento grave al artículo 4° de la ley 24240, situación por la cual procede la indemnización por daño punitivo (art. 52 bis. de a ley 24240).

Se refiere puntualmente a los daños ocasionados, concluyendo en una liquidación que asciende al TOTAL: \$ 1.750.000, conforme el siguiente detalle:DAÑO MATERIAL: \$450.000; DAÑO MORAL: \$300.000; DAÑO PUNITIVO: \$1.000.000.

Ofrece prueba, se refiere a la carga probatoria, funda en derecho, realiza reservas

y peticiona.

En fecha 05 de febrero de 2023 se presenta en término la demandada Ban SRL mediante el socio gerente, 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 las condiciones de contratación.

Respecto de los hechos dice que el Sr. Gutiérrez se comunicó con la empresa expresando su dificultad para poder seguir abonando las cuotas de su contrato, dificultad para abonar por cuestiones personales ajenas a esta empresa. Que jamás realizó oferta económica alguna para la adquisición del vehículo que había solicitado.

Que había informado que al no poder seguir pagando las cuotas iba a solicitar la devolución de lo abonado, razón por la cual se le brinda en todo momento la información requerida para proceder a dar de baja y solicitar la devolución. Que cuando se recibe la carta documento se le responde en idénticos términos informando que la devolución estaba disponible y que nos íbamos a poner en contacto para poder brindarle una cita. Por términos de contrato conocidos por ambas partes, la empresa tiene un lapso de 180 días después del pedido formal por parte del cliente para poder realizar la devolución, la CD099141412 enviada por el Sr. Gutiérrez es con fecha del 08/07/2022 la cual se contestó CD203162317 con fecha del 29/07/2022 y no se obtuvo respuesta, con fecha del 01/11/2022 se nos notifica de la instancia de mediación, aun estando la devolución vigente en términos por contrato. Dentro del plazo de 180 días, se le envió al Sr. Gutiérrez un mensaje solicitando que nos brinde un CBU para realizar la devolución del 60% del total abonado, hecho este que deja ver con claridad que la empresa cumplió con los términos del contrato, el monto de devolución es por \$270.000 pesos. A falta de respuesta del Sr. Gutiérrez se le notifico por medios telefónicos a su hija Fabiana. Finalmente, el día 03-02-2023, mediante carta documento, se le notifica al Sr. Gutiérrez que la empresa no pudo cumplir con la devolución por no haber recibido la información que requirió para hacer la transferencia que correspondía en tiempo y forma.

Indica que en instancia de mediación no se llega a un acuerdo ya que la empresa le ofreció el 60% de lo abonado, pero la otra parte no estuvo de acuerdo, esto mismo contradice a lo expresado por la parte actora donde alega y cito textual “el Sr. Gutiérrez transitó por la etapa de mediación a fin de resolver su problema, y la compañía no

intentó llegar a un acuerdo más que ofrecer solo el 40 % de lo pagado. Lo que debe interpretarse como un elemento más de intención en la omisión”.

Niega rotundamente haber ofrecido en instancia de mediación o en cualquier otra instancia de pedido de devolución, lo dicho por la parte actora.

Dice que existe un abuso de derecho y pretendido enriquecimiento ilícito, abonando 18 cuotas y pretendiendo bajo los daños moral y punitivos un monto millonario.

Manifiesta que hacer parecer al actor como víctima de estafa además de ser improcedente es ilegal, el actor no puede imputar un delito por el cual anterior a demanda, no fue ni denunciado ni imputado, la empresa no está imputada en esos delitos, por tanto todo lo que dice son daños, difamaciones y calumnias y no se ventilan en este fuero.

Indica que es improcedente determinar mora e intereses sobre el valor de la cuota toda vez que las mismas se incrementan por la unidad solicitada y pactada, el valor de la cuota establece el valor del vehículo, la fábrica determina el valor y no la empresa que es una mera intermediaria entre un cliente y la fábrica automotriz.

Impugna la indemnización pretendida por la actora.

Dice que como premisa central no puede perderse de vista que la carga de la prueba del daño recae sobre quien lo alega haber sufrido (art. 375 del CPCC), por lo que será el actor quien deberá probar la existencia de los perjuicios alegados, así como su entidad.

Opone para la hipótesis de prosperar la demanda y resultar condenado en costas, la limitación de orden legal contenida en el artículo 505 del Código Civil (t.o. Ley 24.432).-

Funda en derecho su contestación, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 19 días del mes de mayo de 2023 se celebra la audiencia preliminar, y no habiendo sido posible arribar a una conciliación, se abre la causa a prueba.

En fecha 23/05/2023 se certifican por OTICCA los originales de las cartas documentos adjuntadas por la actora en la demanda.

En fecha 06/06/2023 se agrega informe de ART respecto de denuncias en el marco de la ley de Defensa del Consumidor.

En fecha 06/06/2023 Se agrega informe del Ministerio de Desarrollo de la Nación sobre de denuncias en el marco de la ley de Defensa del Consumidor.

En fecha 09/06/2023 se informe de Inspección General de de Personas Jurídica,

informando respecto de la inscripción del contrato social de BAN SRL.

En fecha 13/06/2023 Se certifican por Oticca originales de CD adjuntadas con a contestación de demanda.

En fecha 27/06/2023 se celebra la audiencia de prueba y ante la incomparecencia de los testigo propuestos -Sonia Romero Rauber y Pedro Ariel Sterkel Casarín- la parte demandada desiste de los mismos.

En fecha 05/09/2023 Se desiste de la prueba pericial contable, luego de haber fracasado las designaciones efectuadas.

En fecha 14/09/2023 la actora desiste de la prueba faltante.

En fecha 27/10/2023 se decreta la caducidad de la prueba confesional ofrecida por la parte demandada y se clausura el término probatorio.

En fecha 08/11/2023 Se ponen los autos ara alegar.

En fecha 15/12/2023, sin que las parte hicieran uso de su derecho a alegar, pasan los autos a dictar sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**I.a)** La actora funda su reclamo en el marco de una relación de consumo, peticionando se obligue a BAN S.R.L a la devolución de las cuotas abonadas en tiempo y forma, al pago del daño moral, daño punitivo y a publicar la sentencia.

Atribuye a la demandada infracciones a la LDC, indicando haber sido llevada a suscribir un contrato que se basado en cláusulas totalmente abusivas y contrarias a todo lo explicado por los asesores.

Califica de abusiva la conducta de la demandada y nulas las cláusulas respectivas del contrato.

Respecto de los hechos asegura que al momento de la celebración del contrato le garantizaron que a partir de la 4° cuota pagada podía retirar el vehículo, tomándole en forma de pago su vehículo, y restando solo abonar cuotas hasta la totalidad del rodado. Pero con el transcurso del tiempo fueron modificando lo pactado, engañándolo cada vez que solicitaba la entrega del vehículo. Que luego de haber abonado 12 cuotas sin tener respuestas de la entrega, solicitó que le devuelvan su dinero y le respondieron que a partir de las cuota 18 podía solicitar el reintegro, basado en cláusulas Generales del contrato.

Al llegar a la cuota 18 y solicitar el reintegro le respondieron que para que se le devuelva el dinero debía enviar una carta documento indicando que solicitaba la baja del contrato por problemas financieros.

Envió de la Carta documento como le indicaron, sin obtener respuesta.

Un mes después, envió otra misiva impugnando el contrato de *"...nulidad por violar abiertamente la Ley de Defensa del Consumidor N° 24240 por cláusulas abusivas y rescindía el contrato por su exclusiva culpa y responsabilidad intimando plazo 48 horas proceda a restituir las sumas abonadas de \$450.000 (cuatrocientos cincuenta mil pesos) más los intereses conforme tasa activa del Banco Nación desde el pago de cada uno de los períodos"*.

Recién 21 días después recibe CD de la demandada: *"... Habiendo analizado el registro de su contrato n° 932 y habiendo llegado a la cuota 18 es que hemos de elevar propuesta de devolución vigente al contrato que oportunamente nos vincula. La misma estará disponible en la sucursal ubicada en calle Av. Roca 174 de la localidad de General Roca. nos pondremos en contacto telefónicamente para poder brindarle una cita. General Roca, 29 de julio de 2022. ..."*

Respecto del contrato que impugna, concretamente indica que constituye un verdadero contrato de consumo por adhesión a cláusulas predispuestas, en los términos de los arts. 1,2 y 3 de la Ley 24240 y 984/89 y 1092/93 del Código Civil y Comercial y que no se condice con la información brindada al contratar, que en función de ello deberá interpretarse de acuerdo a los principios y normas del Derecho Consumeril.

**I.b)** La parte demandada, si bien reconoce el vínculo contractual, niega los hechos y e indica que el Sr. Gutiérrez se comunicó con la empresa expresando su dificultad para poder seguir abonando las cuotas de su contrato, por cuestiones personales ajenas a la empresa. Que jamás realizó oferta económica alguna para la adquisición del vehículo que había solicitado. Que se le brindó en todo momento la información requerida para proceder a dar de baja y solicitar la devolución. Que cuando se recibe la carta documento se le responde en idénticos términos informando que la devolución estaba disponible y que se iban a poner en contacto para poder brindarle una cita. Por términos de contrato conocidos por ambas partes, la empresa tiene un lapso de 180 días después del pedido formal por parte del cliente para poder realizar la devolución, la CD099141412 enviada por el Sr. Gutiérrez es con fecha del 08/07/2022 la cual se contestó CD203162317 con fecha del 29/07/2022 y no se obtuvo respuesta, con fecha del 01/11/2022 se nos notifica de la instancia de mediación, aun estando la devolución vigente en términos por contrato. Dentro del plazo de 180 días, se le envió al Sr. Gutiérrez un mensaje solicitando que nos brinde un CBU para realizar la devolución del 60% del total abonado, hecho este que deja ver con claridad que la empresa cumplió

con los términos del contrato, el monto de devolución es por \$270.000 pesos. A falta de respuesta del Sr. Gutiérrez se le notifico por medios telefónicos a su hija Fabiana. Finalmente, el día 03-02-2023, mediante carta documento, se le notifica al Sr. Gutiérrez que la empresa no pudo cumplir con la devolución por no haber recibido la información que requirió para hacer la transferencia que correspondía en tiempo y forma.

**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 ambas partes e identificado como n° 001 - 0000932, Compra Venta Automotor - Modalidad Financiada en Plazos, mediante el cual la parte actora solicita un vehículo Chevrolet Cruze LT indicándose un pago mensual de \$ 25.000 y con fecha de pedido el 13/11/2020.

También tengo por reconocido por la demandada que la actora abonó 18 cuotas y que estamos en presencia de una relación de consumo regulada por los arts. 1092 y siguientes del CCCN, y 1°, 2°, 3° y concordantes de la Ley 24.240.-

**III)** Siguiendo el orden planteado por la parte actora en la demandada, corresponde se analice lo peticionado como primer items: "Se declare abusiva la conducta de la demandada y nulas las cláusulas respectivas, según los argumentos expuestos, integrando el contrato en la forma más beneficiosa para el consumidor".

Solicita se declare la nulidad de la forma de reintegro de los fondos del plan, indicando que su aplicación en el caso concreto lleva a un abuso del derecho y claro enriquecimiento sin causa por parte de la sociedad demandada.

Se observa que para la devolución de haber al suscriptor, la demandada le retiene un 60 % del capital ingresado, según lo establecido en la Cláusula 14° del contrato de Adhesión y atribuye al contrato un doble estándar en cuanto a la apreciación de la mora: 1) si la misma opera respecto a la Sociedad demandada, declara que el Adquirente queda facultado para iniciar acciones legales que pudiera corresponder, sin estipular ningún tipo de intereses en cuanto a la mora. 2) Si lo es respecto del Adherente, se actualiza con intereses de acuerdo a la tasa Activa del Banco de la Nación Argentina.

Imputa desigual trato entre el incumplimiento de una u otra parte, implicando ello una cláusula abusiva, quedando así configurada una práctica abusiva, consistente en no pagar de forma deliberada a la espera de costear una acción judicial por importes

nominales más intereses, notablemente conveniente a la luz de la realidad económica existente durante el extenso plazo de mora. Mientras la actora durante la vigencia del contrato cumplió rigurosamente la demandada fija las reglas a su conveniencia e incumple a expensas de las cómodas condiciones auto determinadas.

**III.a) El contrato:** En la primer hoja del contrato titulada "COMPRA VENTA AUTOMOTOR - modalidad financiada a plazos", surgen los datos de los contratante, número de contrato - N° 001 - 0000932, tipo de contrato -Compra Venta Automotor - Modalidad Financiada en Plazos-, el producto solicitado - un vehículo Chevrolet Cruze LT - monto de cuota mensual de \$ 25.000 y se consigna el automotor del actor como oferta económica para la adquisición del bien a partir del 4to. pago/mes.

En la siguiente hoja constan 17 clausulas en letra mas chica, bajo el titulo: "Condiciones Generales".

Respecto a este contrato la actora indica que constituye un verdadero contrato de consumo por adhesión a cláusulas predisuestas, en los términos de los arts. 1, 2 y 3 de la Ley 24240 y 984/89 y 1092/93 del Código Civil y Comercial.

Sin duda alguna puedo anticipar que estas clausulas configuran un típico contrato de adhesión cuya definición obra en el art. 984 del CCyCN, dado que se trata de un contrato - formulario- donde uno de los contratantes adhiere a clausulas generales predisuestas unilateralmente por la otra parte o un tercero, sin que el adherente haya participado de su redacción.

**III.b) Marco normativo: aplicable a estos tipos de contratos.**

El artículo 985 CCyCN, establece los requisitos indicando que *"Las cláusulas generales predisuestas deben ser comprensibles y autosuficientes. La redacción debe ser clara, completa y fácilmente legible. Se tienen por no convenidas aquellas que efectúan un reenvío a textos o documentos que no se facilitan a la contraparte del predisponente, previa o simultáneamente a la conclusión del contrato...."*.

El artículo 986 CCyCN se refiere a las Cláusulas particulares. *"Las cláusulas particulares son aquellas que, negociadas individualmente, amplían, limitan, suprimen o interpretan una cláusula general. En caso de in-compatibilidad entre cláusulas generales y particulares, prevalecen estas últimas"*.

El artículo 987 CCyCN, establece cómo deben ser interpretados estos contratos,

estableciendo *"Las cláusulas ambiguas predisuestas por una de las partes se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente"*.

El art. 988 CCyCN se refiere puntualmente a las Cláusulas abusivas: *"En los contratos previstos en esta sección, se deben tener por no escritas: a) las cláusulas que desnaturalizan las obligaciones del predisponente; b) las que importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias; c) las que por su contenido, redacción o presentación, no son razonablemente previsibles."*.

Finalmente el art. 989 CCyCN se refiere al Control judicial de las cláusulas abusivas. indicando *"La aprobación administrativa de las cláusulas generales no obsta a su control judicial"*. (Artículo sustituido por art. 254 del [Decreto N° 70/2023 B.O.](#) 21/12/2023)

El contrato de adhesión objeto de este juicio, es al mismo tiempo un contrato de consumo, circunstancia que resulta muy importante dado que el régimen tuitivo se amplía considerablemente a toda forma de contrato predisuesto, con o sin clausulas predisuestas (art. 1117) e independientemente de si las clausulas han sido o no negociadas individualmente o expresamente aprobadas por el consumidor (art. 1118).

Cabe al respecto transcribir los artículos mencionados del CCyCN: " Artículo 1117.- *Normas aplicables. Se aplican en este Capítulo lo dispuesto por las leyes especiales y los artículos 985, 986, 987 y 988, existan o no cláusulas generales predisuestas por una de las partes.*"; "Artículo 1118.- *Control de incorporación. Las cláusulas incorporadas a un contrato de consumo pueden ser declaradas abusivas aun cuando sean negociadas individualmente o aprobadas expresamente por el consumidor.*"

**III.c)** Antes de arribar al tratamiento concreto de las clausulas contractuales cuestionadas, no puedo dejar de advertir que la demandada mas allá de la negativa ritual efectuada en su contestación de demandada, nada ha dicho de la impugnación efectuada al contrato. No ha realizado ninguna defensa respecto del desequilibrio y la nulidad planteada sobre sus clausulas.

Tampoco nada dice de la instancia previa a la suscripción del contrato, cuando la parte actora está reclamando puntualmente en base a la falta del deber de información al

momento de contratar indicando que fue llevado a suscribir un contrato con cláusulas predispuestas que no le fueron informadas y que no se condicen con la información dada por el asesor.

Continuaré realizando un análisis de las cláusulas contractuales pertinentes, bajo el marco contractual citado.

**III.d)** La actora aseguró que al momento de la celebración del contrato le garantizaron al actor que a partir de la 4° cuota pagada podía retirar el vehículo, tomándole en forma de pago su vehículo quedándole las cuotas por el saldo.

Lo manifestado se condice con lo que surge de la primer hoja del contrato, donde se consignó el vehículo que requería el actor, el importe a pagar de cuota, y bajo el título: "Observaciones" se dejó constancia de la oferta económica del actor para el 4° mes consignándose los datos de su vehículo. Pero a esto que aparenta ser sencillo y claro se le anexa una serie de cláusulas pre impresas -en letra mas chiquita y de dificultosa lectura- que claramente no benefician en nada al consumidor.

Estas cláusulas predispuestas tituladas "Condiciones generales", -tal como lo ha manifestado el actor-, no resultan claras ni precisas.

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..."*.

En la cláusula cuarta, 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 la 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 abonados 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, 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.

No se indica el valor del móvil al momento de contratación, ni el valor del automotor del actor que se ofrece como oferta económica. Ni se indican la cantidad de cuotas que restarían abonar, mas allá del ajuste que pudiera corresponder por la evolución de precios de fábrica que se consigna en la cláusula octava.

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).*

Tampoco resultan claras las opciones que puede el ejercer adquirente (acceder a la adjudicación abreviada o no) porque de no ejercer la opción tiene la obligación de hacer una oferta económica de un valor aún mayor, dado que la cláusula dice "...*EL ADQUIRIENTE deberá realizar la oferta comercial dineraria a partir del mes 5to, siendo éste de un mínimo del 70%...*" Y si no hiciera la oferta económica? Entraría en juego la cláusula tercera?. "*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...*". Obviamente que pagando todos los meses una cuota fija como la pactada en la primer hoja del contrato, NUNCA llegaría a un OKm.

Algo no menor, que se observa en el contrato también es que en la cláusula

segunda se indica que BAN SRL es representada por su presidente "quien suscribe el presente", sin embargo el contrato obra suscripto por el asesor Pedro Sterkel. Desde ya no resulta precisa esta cláusula, dado que no se condice con lo real.

**III.e)** Ahora bien, respecto del planteo efectuado por la actora sobre las cláusulas abusivas, adelanto que se advierte un **grave desequilibrio entre los derechos y obligaciones** de cada uno de los firmantes y falta de información adecuada.

**III.e.1)** Antes de introducirme en el análisis del contrato en si, considero oportuno citar y referirme a la normativa aplicable sobre este punto.

Al respecto cabe recordar que La Constitución Nacional en su art. 42 consagró los derechos de los consumidores y usuarios en estos términos: "...*tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno...al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos...*". Y en tal sentido el art. 4 de la Ley 24.240, modificado por la 26.361, regula el derecho a la información en los siguientes términos: "*Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión*".

La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que una de las prerrogativas fundamentales que se reconoce a los particulares en el ámbito de las relaciones de consumo radica en el derecho a ser nutrido de elementos ciertos y objetivos, detallados, eficaces y suficientes sobre las características esenciales del producto objeto de la contratación.

En ese sentido, explica Ricardo Lorenzetti que las características del deber de información son: "*Los hechos susceptibles de influir sobre la decisión del consumidor; - Los datos que hagan a la invalidez del contrato; - Los referentes a los vicios de la cosa; Los relativos a la funcionalidad de la cosa o servicio; La información que el prestador debe brindar es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde los preliminares hasta la extinción del contrato*" - Lorenzetti, Ricardo, "Consumidores", p. 117/178, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003.

También el CCyCN refiere al deber de información en el art. 1100: *“Información. El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión”*.

Este artículo coexiste con el régimen de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) por lo que su violación tendrá como efecto la posibilidad de solicitar la nulidad del contrato o la de una o más de sus cláusulas (art. 37 LDC) con más los respectivos daños ocasionados por la responsabilidad del proveedor

Art. 37 Ley de Defensa del Consumidor: *"Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa. En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario."*

**III.e.2)** Hecha la referencia normativa al respecto, continuaré refiriéndome al contrato, al grave desequilibrio entre los derechos y obligaciones y falta de información de información advertida.

Para la parte demandada se realizan las reservas correspondientes para el caso de incumplimiento de las cuotas pactadas, con la aplicación de intereses, y respecto del consumidor, no solo no se le aplican intereses, sino que se estipula un plazo totalmente excesivo para cumplir con esa devolución en la rescisión, con la consecuente desvalorización de los importes, y sumado a ello se la sanciona restándole un porcentaje

excesivo del monto a restituir.

Es la cláusula decimocuarta que 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 no solo resulta poco clara y confusa, sino que 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 las acciones legales.

Dice la cláusula *"...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 punitorio a favor de LA EMPRESA..." ¿Cuál es el total pendiente de pago? ¿las cuotas atrasadas o el valor de vehículo?. "...según el valor móvil vigente al momento del pago..." Si tiene que pagar las cuotas atrasadas ¿Cómo calcularía el valor de las cuotas? Porque el actor estaba pagando cuotas fijas sin determinarse la cantidad de cuotas ni el porcentaje que representaban respecto del valor móvil vigente.*

Del relato de ambas partes y de lo estipulado también en esta cláusula en cuestión, claramente puede deducirse la desventaja en que se encuentra el consumidor. No puede solicitar la devolución hasta la cuota 18 es decir, porque sino pierde todo ("*...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...*").

Es decir se lo obliga a pagar hasta la cuota dieciocho si quiere que le devuelvan el dinero. Pero luego de haber abonado hasta la cuota dieciocho solo le devolverán el 40%, de la cuota pura sin ningún interés y tendrá que esperar medio año más para ello. Sin ninguna duda hay un terrible desequilibrio entre los contratantes.

**IV)** Del análisis efectuado, surge claramente que la demandada no ha cumplido con el deber de información al consumidor. Del contrato no surge en forma clara precisa y concreta la información de la contratación. Las cláusulas predisuestas dejan lugar a muchos interrogantes sin respuestas, como algunas de los expuestos en el punto anterior.

En otro orden, más de la falta de información en el contrato escrito en si, considero que tal como lo ha manifestado el actor, tampoco ha sido brindada la información en forma clara y precisa al momento de contratar, llevándolo tal circunstancia a suscribir un contrato de adhesión abusivo que no reflejaba lo que se le ofreció al contratar.

Si bien esta ha sido la versión del actor, considerando que encontrándonos en un proceso que se rige bajo las normas del derecho del consumidor, es de destacar que el demandado nada hizo para desacreditar los hechos narrados por el actor. No ofreció prueba en tal sentido, ni los testimonios de las personas que lo atendieron y asesoraron,

bajo quienes estaba la obligación de brindar la información. Lejos de cumplimentar tal carga -por la carga dinámica de la prueba que hace a este tipo de procesos- desistió de los únicos testigos ofrecidos.

En este sentido se interpreta lo actuado bajo lo dispuesto por 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”.*

V) Que en atención al análisis efectuado de la parte pertinente del contrato, como asimismo de la instancia previa a la contratación y el marco normativo citado previamente, especialmente la prerrogativa dada por el Art. 37 Ley de Defensa del Consumidor: *“...En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas...”; corresponde se declare la nulidad de las cláusulas cuestionadas”.*

VI) En virtud de haberse considerado nula la cláusula decimocuarta y habiendo 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 18 cuotas abonadas, por un importe cada una de \$ 25.000, que ascienden aun total de \$ 450.000.

Por lo que la demandada deberá restituir a favor de la actora, la suma de \$ **450.000 (PESOS CUATROCIENTOS CINCUENTA 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.

**VII)** Pretende la actora resarcimiento por el daño moral sufrido como consecuencia del incumplimiento de la demandada. Dice el actor que se vio privado de una suma importante de dinero que logró integrar durante años de esfuerzo y trabajo, a pesar de sus ajustados ingresos. Esas sumas representaban para el actor un gran esfuerzo, con el anhelo de alcanzar un vehículo y en todo caso, un ahorro para enfrentar la inflación.

Sin embargo, todo ello se derrumbó con el paso del tiempo y el cerrado silencio e ineptitud y desprecio de la demandada. Ello le ha acarreado durante este tiempo sendos perjuicios, y sobre todo la incertidumbre de no tener la mínima información de parte de la demandada acerca de sus fondos, que más que eso, son parte de su proyecto de vida, para una familia de estrato humilde y trabajadora.

En razón de lo analizado al tratar la responsabilidad, considero incuestionable la existencia de daño moral a partir del incumplimiento contractual de la demandada.

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, primero verse frustrada en cuanto la expectativa de adquirir un OKm, luego de venir abonando la cuota regularmente y todos los primeros días de cada mes los meses, y luego el hecho de no poder recuperar el dinero abonado, y de advertir que prácticamente había perdido toda su inversión al firmar que la devolución se la harían luego de los 180 días de ser requerida, sobre el monto abonado sin intereses y con una quita del 60%, significando una pérdida casi total, -por la quita y la inflación-de sus ahorros.

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 **\$ 800.000 (PESOS OCHOCIENTOS MIL)**.

A dicho importe se deberá aplicar intereses del 8% anual desde la fecha de la carta documento que resolviera el contrato (11/07/2022), hasta la fecha de la presente sentencia, y partir de la sentencia, 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.

Si bien el monto otorgado por el rubro excede el consignado en la demandada, considero que me encuentro facultada en razón de haber enunciado la actora en su demanda , "*o lo que en más o menos determine V.S...*" *sumando a ello* la inflación y desequilibrio económico que ha transitado el país durante la tramitación de este reclamo.

**VI) Reclama** la suma de \$ 1.000.000 en concepto de daño punitivo, "*...o lo que en más o en menos determine V.S...*".

Argumenta que debe ponderarse la afectación a la dignidad del consumidor, al privarlo de sus ahorros, sin ningún tipo de explicación ni justificación, que lo ha llevado

a este punto.

Que se trata de una conducta que no solo resulta individualmente dañina, sino que además es social y económicamente pernicioso, porque siembra desconfianza en los consumidores y contribuye a la sensación generalizada de un consumo menos seguro.

Que la demandada no aportó ningún tipo de solución con posterioridad al señalamiento de su error, el que fue marcado mediante carta documento de fecha 08-07-2022 y posterior mediación 01677-CGR-2022 realizada el día 15/11/2022. Y por último, requiere se ponderarse el carácter disuasivo de la multa.

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"*.

Tengo 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.

Por otro lado, la forma en que se encuentra predispuesta la cuestión de resolución y devolución de dinero, claramente pone a la firma (quien redactó el contrato) en un posición de ventaja desproporcional frente al derecho del consumidor, quien se ve perjudicado económicamente con la disposición establecida unilateralmente por el proveedor.

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: "IDÁÑEZ 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](http://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.

Que a los efectos de cuantificar y de conformidad a los parámetros estipulados por el art. 49 de LDC *"En la aplicación y graduación de las sanciones ... se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de CINCO (5) años"*.

Que bajo estas premisas, considerando la gravedad del incumplimiento, lo abusivo del contrato, la desventaja económica respecto del consumidor y el enriquecimiento de la contraparte con su maniobra abusiva y desleal, y especialmente la reincidencia, dado que ha sido condenado procesos anteriores por Violación a la ley de consumidor y hoy nos encontramos dictando sentencia, cuando con los precedentes y condenas previas debió cesar en su conducta pudiendo intentar brindar u ofrecer la reparación del daño.

Puede corroborarse la reincidencia consultando las sentencias de nuestra Exma. Cámara dictadas en los siguientes autos:

- MONTENEGRO ROSAURA ISABEL C/ BAN SRL S/ DAÑOS Y PERJUICIOS- SENTENCIA: 147 - 11/10/2023 -

-LABORDA MARTA ELICE C/ BAN S.R.L. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS Sentencia 203 - 21/12/2023 -

-MENDEZ LUIS ALBERTO C/ BAN SRL S/ DAÑOS Y PERJUICIOS SENTENCIA: 159 - 26/10/2023 (6 canastas)

-GUTIERREZ GUSTAVO JORGE C/ BAN S.R.L. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS Sentencia 155 - 23/10/2023 - (6 canastas)

-CARRILES JUAN ALBERTO C/ BAN S.R.L. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS Sentencia : 203 - 21/12/2023 - DEFINITIVA. Considero apropiado citar parte de la sentencia de este expediente, por la estrecha similitud con el caso de autos, lo que no

deja margen de duda de que corresponde sea incrementada la multa fijada en otras ocasiones por persistir en su conducta demostrando un total desprecio y desinterés por el consumidor.

*"En "Gutiérrez ..." se dijo y comparto que "... Se verificó un comportamiento abusivo y no meros errores o actos culposos. Se advierte el cobro de anticipos con la promesa de una modalidad de adjudicación breve que a la postre no se cumple, resolviéndose los contratos por culpa de la demandada y pretendiendo ésta quedarse con lo recibido hasta la cuota N° 18 con promesa de devolver luego mucho menos con significativos perjuicios para los consumidores que enganchan. Por otra parte el incumplimiento a la obligación de información es sistemático, actuando con más que desprecio hacia los derechos del consumidor. No abrigo dudas en cuanto a que en el caso se cumplimentan todos los recaudos exigidos para la procedencia del daño punitivo de acuerdo a la doctrina legal obligatoria establecida en el citado precedente "Cofre"....".-*

*Toda esta reiteración de conductas y su gravedad, lleva a que la sanción del daño punitivo para este caso, contemplando lo acontecido en todos los anteriores mencionados, sea la mayor legalmente posible, de \$ 5.000.000,00.- (Pesos cinco millones); con más los intereses de acuerdo a lo fallado en primera instancia y no controvertido.-*

Tengo presente que nuestro STJ se ha expedido respecto de la razonabilidad de la sanción punitiva sentando un criterio a los efectos de su determinación, tal como se advierte en el fallo N° 133 - 17/10/2023 - "BARTORELLI EMMA GRACIELA C/ BANCO PATAGONIA S.A.", donde se dijo:

*"... la Corte Suprema norteamericana en diversos precedentes; entre ellos, "State Farm Mutual Auto Insurance vs. Campbell" (2003) y "Philip Morris USA v Williams" (2007). Sostuvo allí el Máximo Tribunal de los Estados Unidos que las cuantificaciones que superen la fórmula aritmética de multiplicar las indemnizaciones regulares por números mayores a un dígito (single digit multipliers), son propensas a caer en excesos.*

*Explica entonces, con un criterio que comparto, que si bien no hay un límite estricto que los daños punitivos no puedan superar, en la práctica pocos laudos que excedan una proporción de un solo dígito entre daños punitivos y compensatorios, en un grado significativo, satisfacen la garantía del debido proceso. Y en esa misma línea*

*de razonamiento, reitera que no existen puntos rígidos de referencia, por lo que proporciones mayores pueden otorgarse válidamente -siempre en orden al debido proceso- cuando un acto particularmente atroz ha resultado en solo una pequeña cantidad de daños económicos."*

Pero considero que el presente caso escapa al escenario contemplado al establecer tal criterio. En estos actuados ha quedado acreditado una situación excepcional, dado que el demandado pese a haber sido sancionado en reiteradas oportunidades continúa con su actuar deliberado ocasionando a los consumidores graves perjuicios de índole material y extra patrimonial en pos de ventajas económicas a su parte.

Por todo ello considero apropiado imponer a la parte demandada una multa favor de la parte actora, por la suma de **\$ 2.510.908 (PESOS DOS MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL NOVECIENTOS OCHO)**, equivalente a 4 CBT para hogar 3 (Informes Técnicos / Vol. 8, n° 3 del 14/02/2024 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 publicación de la condena siguiendo el criterio sentado por la Exma. Cámara en el citado expediente "CARRILES JUAN ALBERTO C/ BAN S.R.L., considero apropiado ordenar publicar una gacetilla por un día -domingo- consignando la parte resolutive y una síntesis de los hechos y reproches formulados en la sentencia. La publicación deberá realizarse en el Diario Río Negro y en el Diario Clarín o La Nación de la ciudad de Buenos Aires, a elección de la demandada. El proyecto de publicación deberá ser presentado en el expediente para su control y en caso de que no hubiere acuerdo entre las partes sobre el texto de lo que ha de publicarse, pasará a resolver por SS previa consulta a la delegada de Prensa del Poder Judicial de la Provincia en esta ciudad. La propuesta del texto deberá presentarse en igual plazo que el fijado para el cumplimiento de las deudas dinerarias, bajo apercibimiento de imponer astreintes en caso de incumplimiento.

**VIII)** Con el objetivo de lograr la eficacia en la tutela de consumidores y usuarios, considero apropiado en función del rol que detento en este proceso de consumo, activar acciones tendientes a proteger los derechos de jerarquía constitucional, que se encuentran comprometidos.

Por ello, y considerando la función y objetivos del organismo de Defensa del Consumidor de la Provincia de Río Negro *"Nuestra tarea es garantizar que se respeten los derechos de todos en lo que hace a las normas del consumo y que protegen a los derechos de los consumidores y usuarios. Esos derechos están previstos en la Constitución Nacional y en normas provinciales y nacionales que hacen a la defensa de esos derechos"* *"Supervisar las actividades vinculadas con el seguimiento y verificación de todo lo relacionado con la aplicación de las Leyes ...N° 24.240, N° 2817 y N° 4139 de Defensa del Consumidor"* (<https://defensadelconsumidor.rionegro.gov.ar/?contID=70883>); estimo apropiado se lo notifique de la presente sentencia, a fin de que tome acabado conocimiento de las maniobras llevadas a cabo por la demandada y ejecute los procedimientos a su alcance para evitar mas víctimas -consumidores- del actuar violatorio y doloso de la demandada. Asimismo se recomienda a modo de colaboración, ponga en conocimiento de la situación a modo de alerta, al igual organismo en función en la vecina provincia de Neuquén.

**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 José Manuel Gutiérrez contra Ban S.R.L., condenando a ésta a abonar a la primera en el plazo de DIEZ días la suma \$ 3.760.908 (PESOS TRES MILLONES SETECIENTOS SESENTA MIL NOVECIENTOS OCHO) con los intereses determinados en los respectivos considerandos.

2) Notificar la presente sentencia al organismo de Defensa del Consumidor de la Provincia de Río Negro a los fines y efectos determinados en el punto VIII de los considerandos.

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

4) Que a los efectos de realizar una regulación íntegra que incluya los honorarios complementarios se fijarán porcentajes de los montos de capital e intereses determinados en la condena de autos. (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). En consecuencia regulo al dr. Gaston E.- Lauriente 5%, a la dra. Lucia Romina Benatti 6%.; a la dra. López María Isabel 6% y al dr. Daniel Balduini 3% .

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