

General Roca, 17 de abril de 2026.

PROCESO: Este proceso "**S.M.E. C/ BAN SRL S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARISIMO)**" (**EXP. RO-00944-C-2022**), del registro de esta Unidad Jurisdiccional N° 3, de la Segunda Circunscripción, con asiento en esta ciudad a mi cargo y llegado para dictar sentencia definitiva:-

A.- ANTECEDENTES:

1.- ESCRITO DE INICIO. HECHOS. PRETENSIÓN:

El 6/9/22 M.E.S. (DNI 34.052.652), por derecho propio, promueve acción por daños y perjuicios contra BAN S.R.L; reclama daño directo en la suma de \$ 242.000, daño moral en la de \$700.000 y daño punitivo en la cantidad de 80 IUS a la fecha de pago; todo bajo la fórmula de lo que en más o en menos resulte de la prueba, con más intereses y costas.

Expresa que a mediados de diciembre de 2020, desde la empresa demandada tomaron contacto para ofrecerle la posibilidad de adquirir un vehículo en cuotas.

El 30 de diciembre de 2020 se presentó en las oficinas de la demandada (BANCAR, en esta ciudad) para comenzar a abonar en cuotas un vehículo usado -Volkswagen Gol 5 Puertas Trendlyne, con una cuota de aproximadamente \$14.000 mensuales-; firmó un contrato y abonó la suma de \$2000 por gastos administrativos, las cuotas de manera completa y total.

Agrega que en la cláusula 4 del contrato estaba prevista la posibilidad de adquirir el vehículo aún restando cuotas -mediante la entrega de entre el 20% y 50% del valor del vehículo y la diferencia restante en al menos 12 cuotas- y como estaba interesada en acceder rápidamente a un vehículo, a partir del pago de la cuarta cuota consultó sobre el procedimiento para la licitación.

Explica que desde la cuota 4 tuvo dificultades para comunicarse con la demandada; no atendían los teléfonos y en varias oportunidades se presentó en la oficina para pedir un turno para discutir sobre el retiro del

dinero sin obtener respuesta.

Luego se presentó en la sucursal diciendo que no se retiraría hasta hablar con una asesora y allí le informaron -en diciembre de 2021- que no existían unidades disponibles, que por eso no podían entregarle el vehículo.

Indica que continuó abonando en tiempo y forma las cuotas.

En marzo 2022 envió carta documento solicitando información -autos disponibles y montos a abonar- bajo apercibimiento de reclamar por incumplimiento y exigir el cumplimiento forzoso más los daños y perjuicios por la demora; recibió una llamada telefónica, fue hasta la oficina de la demandada y nuevamente le indicaron que la entrega del vehículo sería imposible.

Alega que inició el proceso de mediación, que la demandada sostuvo la imposibilidad de entregar el vehículo y ofreció la devolución del dinero pero que no aceptó tal propuesta; que luego cambió de parecer y comunicó por carta documento la rescisión, solicitando la devolución de las sumas - de las 15 cuotas abonadas con más sus intereses-.

Denuncia el incumplimiento a la Ley 24.240, al deber de información al recibir información falsa, ocultamientos y mentiras.

Reclama por rubros indemnizatorios: daño directo por la suma de \$ 242.000,00 (restitución de las sumas efectivamente abonadas: 15 cuotas de \$16.000 más gastos administrativos por la suma de \$2.000) con más intereses y capitalización del art. 770 b y c del Código Civil y Comercial de la Nación; daño extrapatrimonial por la suma de \$ 700.000,00; daño punitivo en la cantidad de 80 IUS a la fecha de pago. Todo, en lo que en más o en menos resulte de la prueba más intereses.

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita que se haga lugar a esta acción con costas.

2.-CONTESTACIÓN DE BAN S.R.L. ARGUMENTOS DEFENSIVOS:

El 20/2/23 contesta el traslado de esta acción la firma BAN S.R.L. por intermedio de su socio gerente.

Formula la negativa de rito y luego brinda su versión sobre los hechos.

Sostiene que la reclamante solicitó por contrato la adquisición de un vehículo Volkswagen Gold 5p Trendline 0km y abonó en total 15 cuotas de \$16.000 pesos, por un total de \$240.000; que transcurrido el tiempo contractual solicitó información sobre la gestión de poder acceder a algún vehículo usado también Gold Trend con las mismas características contra entrega de una inversión y/o diferencia para poder adquirir algún vehículo de las mismas condiciones pero usado y allí la empresa comenzó a realizar las gestiones en las diferentes fábricas de donde provienen los vehículos usados y los entregan para adquirir un 0km.

Explica que ante la imposibilidad de poder gestionar con las fábricas una entrega de un vehículo de las características que buscaba la clienta estuvo predispuesta a realizar la devolución de lo abonado pero lo rechazó.

Entiende que la disponibilidad de vehículos depende de las terminales de fábrica y no de la empresa que representa y que actúa como intermediaria entre el cliente y las terminales.

Cuestiona la procedencia y cuantía de los rubros indemnizatorios reclamados.

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

3.- INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL:

El 13/2/23 asume la intervención el Ministerio Público Fiscal sin realizar observaciones.

4.-AUDIENCIA. PRUEBA. CLAUSURA PROCESO:

El 13/6/23 fue celebrada audiencia preliminar y ante la falta de acuerdo fue dispuesta la apertura a prueba, admitiéndose los medios

ofrecidos.

El 21/3/24 fue certificado sobre el vencimiento del término probatorio, pruebas producidas y las pendientes.

El 28/10/25 fue dispuesta la clausura del debate y colocado para alegar -presentando la reclamante alegatos el día 4/11/25 únicamente-.

El 11/2/26 el Ministerio Público Fiscal presenta su dictamen final y el 18/3/26 fue llamado “autos para sentencia”, quedando en condiciones de resolver.

B.- LOS FUNDAMENTOS. HECHOS Y DERECHO:

No existe controversia sobre el contrato de compraventa que vinculó a las partes -fue celebrado el 20/12/2020-, el pago de las 15 cuotas y la falta de entrega del automotor comprometido.

De la lectura del contrato en cuestión surge que su objeto era la adquisición de un vehículo 0km y en esto asiste razón a la demandada; al momento de su firma se dio recibo por el pago de gastos administrativos y por ende queda reconocida por la demandada la suma por tal concepto.

El reclamo fue fundado bajo los lineamientos de la Ley 24.240 y resulta aplicable al revestir la parte actora el carácter de consumidora en los términos del art. 1, la demandada los del art. 2 -proveedora- de tal cuerpo normativo y el contrato las características de lo dispuesto por el art. 1093 del Código Civil y Comercial.

Continuando, la propia demandada reconoció la falta de entrega del automotor lo que importa el incumplimiento de su obligación principal y si bien alegó sobre inconvenientes con la fábrica por falta de entrega de automotores, estos no fueron acreditados y por otro no lograrían eximirla de responsabilidad -de conformidad con el art. 40 de la citada ley: causa ajena del daño-.

Siguiendo, de la [pericial informática](#) surge que la reclamante no poseía su teléfono móvil al momento de la labor pericial y dado esto el

perito no pudo “verificar, ni cotejar con rigor técnico científico sobre el mensaje original dado que no posee el dispositivo y número del momento del evento”.

La actora acompañó capturas de pantallas de conversaciones mantenidas por WhatsApp pero al no acreditarse su autenticidad -por cuanto no fue garantizada debidamente su cadena de trazabilidad- no pueden ser analizados en esta sentencia como medios probatorios.

Las partes fueron coincidentes en afirmar que la demandada recibió el ofrecimiento en la instancia de mediación de la devolución de las sumas por parte de la empresa demandada y que la reclamante las rechazó.

La imposibilidad de cumplir con la venta comprometida debió llevar a la empresa a consignar los respectivos montos y no lo hizo, máxime si luego comunicó por carta documento la resolución del contrato.

Pese al transcurso del tiempo no solo no entregó el automotor en los términos pactados sino que tampoco devolvió las sumas que hoy son reclamadas. Tampoco acreditó la información brindada y con esto la dispensa de un trato hacia la persona ante las demoras primero y el incumplimiento total después.

Los testigos fueron contestes al afirmar sobre los sentimientos de angustia, de incertidumbre que esto generó.

De la [pericial psicológica](#) surge que su intención “era acceder rápidamente a un vehículo, ya que lo necesitaban para trasladarse a la localidad de Luis Beltrán donde vive sus padres ya que su madre se encontraba en estado delicado de salud”; que las conductas desplegadas por la empresa ocasionaron diferentes crisis de angustia, “la salud de su mamá empeoró (falleció) y que su deseo de poder acompañar a la misma se vió frustrado por no contar con el vehículo que ellos planearon meses atrás” - con referencia a su cónyuge-.

El primer testigo declaró en tal sentido, sobre la finalidad principal de

adquirir el vehículo; dijo que no eran de acá, que estaban pensando en comprar el auto para visitar a la familia, que empezaron a llamar y a averiguar y no conseguían respuestas.

La demandada no acompañó comunicación alguna mantenida con su clienta y ante esto, por aplicación del art. 37 de la Ley 24.240, debe interpretarse en el sentido más favorable para la consumidora, teniendo como verosímil su versión en cuanto al incumplimiento del deber de información y de trato digno.

Concluyendo, encuentro acreditada que la resolución contractual ocurrió por incumplimiento de la empresa demandada (art. 1080, 1097 del Código Civil y Comercial) quien a su vez violó el deber de información y de trato digno exigido por los arts. 4 y 8 bis de la Ley 24.240; corresponde en consecuencia declarar la responsabilidad civil de BAN S.R.L. por su conducta antijurídica en los términos del art. 40 de la Ley 24.240 y mod, y deberá responder por las consecuencias dañosas de su accionar.

C.- DE LOS DAÑOS:

C.1.- RESTITUCIÓN DE LAS SUMAS:

Al haber quedado resuelto el contrato de compraventa y reconocido lo abonado, el rubro resulta procedente.

Prosperará por la suma de \$ **242.000,00** (15 cuotas de \$16.000 más gastos administrativos por la suma de \$2.000) con más intereses que deberán ser calculados desde la fecha de efectiva erogación de cada cuota y hasta su efectivo pago cfr. las pautas establecidas por el STJ en el precedente [MACHIN](#) (24/6/24) y [Acordada N° 23/2025](#).

En cuanto al pedido de capitalización de intereses en los términos del art. 770 incisos b y c del Código Civil y Comercial debe decirse que el STJ sostuvo en [CARREÑO](#) (SD 103 – 18/09/2025) que el supuesto del primer inciso no requiere condición especial alguna para su procedencia; en [CARRIL](#) (SD 3 - 10/02/2026) y con cita en el precedente citado, expresó

que “no exige una petición específica para su aplicación, sino únicamente que la obligación haya sido reclamada judicialmente”.

En consecuencia, no corresponde resolver cuestión alguna sobre el punto sino que en la etapa adecuada -liquidación de la condena- debe verificarse la procedencia concreta de la capitalización y su razonabilidad -cfr. [PROVINCIA DE RÍO NEGRO c/ ANGOS](#) (STJRNS1 - Se. 60/24), [IRAIRA](#) (Se. 67 – 24/07/2024), [MACHIN](#) (Se. 104 -24/06/2024), entre otros-.

En cuanto al supuesto previsto en el inciso c, el precedente [QUATRO SRL](#) (SD 141 – 22/10/2025) con cita en [NOGMI](#) (STJRNS1 Se. 102/24) trata sobre los presupuestos para su procedencia: existencia de una liquidación judicial, la orden o intimación de la magistratura a pagar la suma resultante y la mora -con intimación a la parte deudora para que efectúe el pago y que de esa intimación derive el estado de morosidad-.

C.2.- DAÑO EXTRAPATRIMONIAL:

Fue estimado en la suma de \$ 700.000,00 -y/o en lo que en más o en menos pudiera surgir de la prueba- y actualizada, ascendería a la fecha a la cantidad cantidad de \$ 3.624.184.

Más allá de los argumentos intentados por la empresa demandada, resulta de aplicación al caso el precedente del STJ [DAGA](#) (45 – 28/06/2021).

Allí fue expuesto que “(...) surge sin hesitación que el Código Civil y Comercial ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas (el otrora daño moral) está contemplada de manera única en el art. 1741 CCyC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial. La reparación en todos los casos debe ser plena, por imperio de los arts. 19 de la

Constitución Nacional y 1740 CCyC. En materia contractual este concepto de "insatisfacción no justificada" se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC”.

“También es dable destacar que en materia contractual el art. 961 CCyC, resulta mucho más claro y determinante que el derogado 1198 Código Civil, ya que establece que los contratantes se obligan a todas las consecuencias que puedan considerarse en los términos obligacionales del contrato, con los alcances en que razonablemente se habría obligado un contratante cuidadoso y previsor, lo que interpretado en un coherente diálogo de fuentes normativas impone al proveedor profesional en una relación de consumo o al predisponente contractual a una mayor y más amplia asunción obligacional, por que cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las consecuencias (cf. art. 1725 CCyC)”; “(...) acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno -extremos cuya determinación nos conduce a cuestiones de hecho y prueba, irrevisables en casación-, no resulta luego irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales (daño moral) por configurar una derivación del incumplimiento contractual (...)”.

Evaluated this claim under the legal doctrine cited and directrices of the regime of the Ley 24.240 and modificatorias, it will correspond to have configured the lesions of spiritual nature alleged (art. 42 C.N.) inasmuch as it must be understood that they affected the dignity of the claimant, the enjoyment of his private life, that they generated uncertainty, discomfort, anxieties, lack of security in the payment, of confidence in the absence of concrete and efficient answers to his claims and they will be resarcible.

Las declaraciones testimoniales lograron acreditar las mentadas angustias, incertidumbres al igual que la pericial psicológica ya citada.

Para su cuantificación tendré en cuenta lo propio reclamado, la ausencia de referencia sobre prestaciones sustitutivas (tanto al inicio como al alegar) y lo otorgado en precedentes similares contra la misma empresa demandada.

En [SANTINI](#) (SD 88, 22/5/24; \$ 2.400.000 a valores de sentencia de Primera Instancia y actualizados llegan a \$ 7.979.100,00) la Alzada citó varios antecedentes; “(...) operaciones de similares características: recepción de dinero con promesa de entrega de rodados, lo que a la postre no se cumple con distintas excusas, lo que lleva a la resolución del contrato sin devolución en lo más mínimo del dinero percibido. Refiero a los casos "LABORDA C/ BANS.R.L.” (sentencia de fecha 10/10/2023 correspondiente al Expte. RO-43531-C-0000), "MONTENEGRO C/ BAN SRL" (sentencia de fecha 11/10/2023 correspondiente al Expte. RO-01116-C-2022) y “GUTIERREZ C/ BAN SRL” (sentencia de fecha 23/10/2023 correspondiente al Expediente RO-30648-C-0000), "MENDEZ LUIS ALBERTO C/ BAN SRL S/ DAÑOS Y PERJUICIOS" (sentencia de fecha 26/10/2023 correspondiente al Expte. RO-01275-C-2022)”; a su vez consideraré lo otorgado en [VALDEBENITO](#) (9/4/24; sentencia firme: \$ 1.900.000 y que actualizadas ascienden a \$ 5.734.144,90).

Analizado todo lo anterior, encuentro justo y equitativo otorgar en el supuesto la suma de **\$ 5.000.000,00** con más intereses que deberán calcularse desde la fecha del hecho generador y hasta la de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% pura anual; a partir de allí y hasta su efectivo pago conforme a las pautas dadas por el STJ en [MACHIN](#) (24/6/24) y [Acordada N° 23/2025](#).

C.3.- DAÑO PUNITIVO:

A los fines de analizar la procedencia del daño punitivo reclamado,

tendré en cuenta los lineamientos dados por el STJ en [COFRE](#) (4/3/21), [DAGA](#) (28/6/21), [FABI](#) (25/6/24), [BARTORELLI](#) (17/10/23), [CAMPOS](#) (30/5/24), [MAJNACH](#) (12/2/25):

1- Tanto los **incumplimientos contractuales, legales y a los deberes** de brindar información y de trato digno fueron tratados al declarar la responsabilidad, remitiendo por razones de brevedad y si bien resultan ser una condición necesaria para evaluar la procedencia del daño punitivo, no es suficiente.

2- Entiendo que el supuesto reúne las características de: **a)** ilícito lucrativo (enriquecimiento injusto obtenido por medio del ilícito, ya que la omisión de la información fue total, la demandada percibió las cuotas comprometidas y en definitiva no las devolvió pese al propio reconocimiento de poder entregar el vehículo vendido); **b)** repercusión social disvaliosa es superior (comparada con el daño individual causado a la persona perjudicada) ya que la reincidencia denota una práctica comercial violatoria a la Ley 24.240 -cumplimiento del contrato, deber de información, de trato digno-.

Lo ocurrido reviste particular gravedad ya que la empresa ofreció hiptotéticas comodidades en cuotas para la adquisición de un 0KM y la reiteración de casos demuestra que la disuasión buscada no cumplió su finalidad.

Obtuvo entonces enriquecimientos indebidos derivados del ilícito (ilícito lucrativo), abusó de su posición de poder, evidenció menosprecio por derechos individuales o de incidencia colectiva y su reincidencia demuestra la resistencia al cambio de prácticas, la persistencia en cometer conductas antijurídicas.

El daño punitivo resulta procedente y considerando que el contrato queda resuelto desde el 30/12/2020 -fecha de celebración- así como lo resuelto por el STJ en [MAJNACH](#) (12/2/25) encuentro justo y equitativo

cuantificar el daño punitivo en la suma de \$ **5.000.000,00** con más intereses que deberán calcularse desde la fecha de mora -transcurridos los 10 días de notificadas- y hasta su efectivo pago -art. 47 inc. b de la Ley 24.240, mod Ley 26.361; STJ **GUIRETTI** (4/5/20)- a los fines de neutralizar una potencial nocividad futura y por ser de relevancia la repercusión de la infracción (cf. Zavala de González, Relevancia cuantitativa del daño, RCyS 2012-II, 95), ante la violación de la normativa de orden público y del debido respeto de la buena fe, de las buenas y leales costumbres en las relaciones de consumo.

D.- Las costas deberán ser soportadas por la demandada por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 62 del C.P.C.C.).

Por todo lo anterior, RESUELVO:

1.- Haciendo lugar en todos sus términos a la acción por daños y perjuicios promovida por M.E.S. (DNI 34.052.652) contra BAN S.R.L por los fundamentos dados; condenando en consecuencia a la última nombrada para que dentro del término de 10 días de notificada proceda a abonar la suma de \$ 10.242.000,00 más intereses, debiendo seguir las pautas dadas en cada rubro para su cálculo.

2.- Costas a la demandada por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 62 del C.P.C.C.).

3.- Diferir la regulación de honorarios profesionales para la oportunidad de aprobarse la respectiva liquidación (art. 20, 48 de la Ley G 2212). **REGISTRAR. NOTIFICAR.**

Andrea V. de la Iglesia

Jueza