Expediente: **3/20**
Carátula: **ZELAYA DANIEL ALEJANDRO Y CEJAS MEDINA MARIA GABRIELA C/ WALMART ARGENTINA S.R.L. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA DE CÁMARA DE APELACIONES MULTIFUEROS (CIVIL CJC) N°1**
Tipo Actuación: **FONDO CAMARA**
Fecha Depósito: **04/07/2026 - 00:00**
Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:
30715572318808 - FISCALIA DE CAMARA CIV. Y COM.Y LABORAL C.J.CONCEPCION
90000000000 - WALMART ARGENTINA S.R.L., -DEMANDADO
24258432653 - ZELAYA, DANIEL ALEJANDRO-ACTOR
20288833142 - DORINKA S.R.L, -DEMANDADO
24258432653 - CEJAS MEDINA, MARIA GABRIELA-ACTOR

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CONCEPCION

Oficina de Gestión Asociada de Cámara de Apelaciones Multifueros (Civil CJC) N°1

ACTUACIONES N°: 3/20

H20930833951

Civil y Comercial Común Sala II

JUICIO: ZELAYA DANIEL ALEJANDRO Y CEJAS MEDINA MARIA GABRIELA C/ WALMART ARGENTINA S.R.L. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS. EXPTE. N° 3/20

En la Ciudad de Concepción, Provincia de Tucumán, a los 3 días del mes de julio de 2026, la Sra. Vocal de la Sala II de la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común de este Centro Judicial de Concepción, Dra. Valeria Susana Castillo, y la Sra. Vocal Subrogante, Dra. Luciana Eleas, proceden a firmar la presente sentencia, por la que se estudia, analiza y resuelve el recurso de apelación interpuesto en fecha 27/10/2023 por Mario Eduardo Choquis, letrado de la parte actora, contra la sentencia n° 305 de fecha 5/10/2023, dictada por la Sra. Jueza en lo Civil y Comercial Común de la Iª Nominación del Centro Judicial Concepción, en estos autos caratulados: “Zelaya Daniel Alejandro y Cejas Medina María Gabriela c/ Walmart Argentina S.R.L. s/ Daños y Perjuicios”, expediente n° 03/20. Practicado el sorteo de ley, el mismo da el siguiente resultado: Dra. Valeria Susana Castillo y Dra. Luciana Eleas. Cumplido el sorteo de ley, y

CONSIDERANDO

La Sra. Vocal Dra. Valeria Susana Castillo dijo:

1. Por sentencia n° 305 de fecha 5/10/2023, la Sra. Jueza en lo Civil y Comercial Común de la Iª Nominación del Centro Judicial Concepción resolvió no hacer lugar a la demanda de daños y perjuicios interpuesta por Daniel Alejandro Zelaya y María Gabriela Cejas Medina en contra de Walmart Argentina S.R.L. Impuso las costas por su orden y reservó pronunciamiento sobre regulación de honorarios para su oportunidad.

Contra la sentencia referida, interpuso recurso de apelación en fecha 27/10/2023 Mario Eduardo Choquis, letrado de la parte actora, quien expresó agravios en esa misma presentación.

2. Manifestó su disconformidad con la sentencia de fecha 5/10/2023 por considerar que el pronunciamiento había sido dictado con violación de normas procesales propias del proceso de consumo y con una errónea valoración de las consecuencias derivadas de la conducta procesal asumida por la demandada, lo que condujo al rechazo injustificado de la acción.

En primer lugar, se agravió porque la sentencia fue dictada sin la intervención útil y efectiva del Ministerio Público Fiscal prevista en el art. 484 del CPCCT. Sostuvo que la intervención exigida por dicha norma no podía considerarse satisfecha con el mero pase de las actuaciones al Fiscal y su devolución sin emitir opinión sobre el caso concreto. Manifestó que el dictamen agregado en autos se limitó a expresar un criterio general según el cual ese Ministerio Público no intervenía en reclamos individuales de consumidores, sin pronunciarse acerca de la procedencia o improcedencia de la pretensión deducida. Agregó que, tratándose de un requisito obligatorio y previo al dictado de sentencia en los procesos de consumo, el juzgado de origen debió requerir un pronunciamiento concreto antes de resolver. En consecuencia, sostuvo que la omisión de dicho recaudo afectó la validez de la sentencia y planteó su nulidad.

En segundo término, se agravió por la aplicación que la Sentenciante efectuó del art. 467 del CPCCT. Manifestó que el fallo únicamente consideró la consecuencia derivada de la incomparecencia de la parte actora a la audiencia, consistente en la preclusión del derecho a ofrecer prueba, pero omitió analizar los efectos que la misma norma establece respecto de la inasistencia de la demandada. Expresó que el pronunciamiento prescindió de valorar que la accionada tampoco compareció a la audiencia ni contestó demanda, conducta que, a su criterio, habilitaba la aplicación de los apercibimientos previstos tanto en el art. 467 como, supletoriamente, en los arts. 435 y 438 del CPCCT. Agregó que esa omisión afectó la igualdad procesal entre las partes y privó a la sentencia de adecuada fundamentación.

Asimismo, sostuvo que la falta de contestación de la demanda generaba una presunción iuris tantum a favor de los actores respecto de los hechos invocados, la cual debía ser desvirtuada mediante prueba de la demandada, circunstancia que no ocurrió en autos. Añadió que esa presunción debía ser interpretada en armonía con el art. 3 de la Ley de Defensa del Consumidor, por tratarse de una relación de consumo regida por normas de orden público.

Seguidamente, se agravió respecto de la valoración de la prueba documental. Manifestó que la Sentenciante restó eficacia probatoria a la documentación acompañada por haber sido incorporada mediante constancias fotográficas, pese a que el trámite digital del expediente impedía el acompañamiento material de los originales, los cuales permanecían a disposición del juzgado para su eventual compulsa. Agregó que la propia sentencia reconoció que dicha documentación no había sido desconocida por la demandada, por lo que debió considerarse auténtica conforme las reglas procesales aplicables a la incontestación de demanda.

También se agravió porque la Sentenciante concluyó que la documental no generaba convicción suficiente para tener por acreditado el hecho dañoso. Sostuvo que dicho razonamiento omitió considerar la presunción derivada de la incontestación de demanda y las reglas especiales de interpretación propias del proceso de consumo. Manifestó que la propia sentencia reconoció albergar dudas respecto de la ocurrencia del hecho y que, frente a esa situación, correspondía aplicar el principio previsto en el art. 485 del CPCCT, conforme al cual, en caso de duda sobre la interpretación de los hechos y la valoración de la prueba, debe prevalecer la solución más favorable al consumidor. Agregó que tampoco se valoró el deber de colaboración probatoria que pesa sobre el proveedor para el esclarecimiento de la cuestión debatida.

Finalmente, expresó agravio porque la sentencia equiparó la falta de comparecencia de la parte actora a la audiencia con el rechazo automático de la demanda, sin considerar que la demandada también incurrió en absoluta inactividad procesal al no contestar demanda, no comparecer a la audiencia ni producir prueba alguna. Manifestó que esa conducta también generaba consecuencias procesales favorables a los actores, las cuales fueron completamente omitidas por la Sentenciante. Agregó que, si bien la incontestación de demanda no exime al actor de acreditar su derecho, genera una presunción iuris tantum que debía ser desvirtuada por la demandada, extremo que no ocurrió en la especie. Concluyó solicitando la revocación íntegra de la sentencia recurrida y el acogimiento de la demanda.

2.2 En fecha 19/2/2024, Alberto Medrano Patrón, en representación de Dorinka S.R.L. -continuadora de Walmart Argentina S.R.L.-, contestó los agravios solicitando el rechazo del recurso y la confirmación íntegra de la sentencia recurrida.

En primer lugar, sostuvo que la apelación debía declararse desierta por carecer de una crítica concreta y razonada de los fundamentos del fallo, al limitarse el recurrente a reiterar argumentos ya expuestos sin demostrar los errores de hecho o de derecho en que habría incurrido la Sentenciante. Citó doctrina y jurisprudencia relativa a los requisitos de admisibilidad del recurso de apelación.

Subsidiariamente, manifestó que la sentencia había valorado correctamente la conducta procesal de la parte actora y aplicado adecuadamente las consecuencias previstas por el CPCCT ante su incomparecencia a la audiencia del art. 466. Agregó que ello no eximía a los actores de acreditar, siquiera mínimamente, los extremos de su pretensión, pues una interpretación contraria implicaría admitir la procedencia de reclamos sin sustento probatorio, en desmedro de las reglas de la sana crítica.

Finalmente, sostuvo que en autos no existían presunciones fundadas en indicios precisos, graves y concordantes que permitieran tener por acreditado el hecho invocado por los actores, razón por la cual solicitó la confirmación de la sentencia con costas.

En fecha 29/4/2026 dictamina la Sra. Fiscal de Cámara, por lo que el recurso queda en condiciones de ser resuelto.

3. Antecedentes relevantes de la cuestión a resolver

3.1 En fecha 22/12/2022 los actores Daniel Alejandro Zelaya y María Gabriela Cejas Medina iniciaron acción de consumo en contra de Walmart Argentina S.R.L., con domicilio en Avenida Güemes y calle Francia, donde funciona el establecimiento comercial Changomás de la ciudad de Concepción, a fin de obtener el resarcimiento de los daños y perjuicios que afirmaron haber sufrido como consecuencia del incumplimiento del deber de guarda y custodia que pesaba sobre la demandada respecto de la playa de estacionamiento ubicada en su explotación comercial.

Manifestaron que el día 23/12/2019, entre horas 19 y 20:15 aproximadamente, concurrieron al local Changomás de la ciudad de Concepción y dejaron estacionado su automóvil Citroën C4, dominio AD278XK, en la playa de estacionamiento del establecimiento. Expresaron que, al finalizar sus compras y dirigirse nuevamente hacia el vehículo, advirtieron que éste había sido abierto por personas desconocidas y que desde su interior se habían sustraído diversos bienes personales.

Relataron que del automóvil se sustrajo una mochila marca Samsonite color marrón claro que contenía tres sellos médicos, la suma de $15.000 en efectivo, 8 tarjetas de crédito, un cable de carga de reloj Garmin 920 XT, una chapa y credencial policial, una licencia de conducir y una credencial del Siprosa. Agregaron que también fue sustraída una cartera de dama que contenía

$5.000 en efectivo, 5 tarjetas de crédito, un control de alarma, un juego de 5 llaves y un teléfono celular marca LG, modelo K60. Señalaron, además, que en el interior del vehículo se encontraba un teléfono celular Samsung, modelo S7, que también fue sustraído.

Indicaron que comunicaron de inmediato lo sucedido a los encargados del establecimiento y que consultaron por las cámaras de seguridad. Manifestaron que el personal les informó que las imágenes sólo podían ser brindadas a requerimiento judicial y que, de todos modos, no serían de mucha utilidad porque las cámaras no apuntaban hacia la playa de estacionamiento. Agregaron que dejaron constancia del hecho en el libro de reclamos del comercio y que formularon denuncia policial por el robo en fecha 26/12/2019. Sostuvieron que, pese a ello, hasta la promoción de la demanda no habían recibido respuesta alguna por parte de la empresa.

En cuanto a los rubros reclamados, solicitaron por daño emergente la suma total de $113.778, correspondiente al valor de reposición de los bienes sustraídos. En tal sentido, reclamaron $30.000 por la mochila Samsonite, $6.778 por el cargador Garmin Forerunner 920 XT, $39.000 por el celular Samsung S7, $15.000 por la cartera de dama, $15.000 por el celular LG K60, $3.000 por la copia de 5 llaves y $5.000 por el control remoto de alarma del automóvil.

Asimismo, reclamaron la suma de $300.000 en concepto de daño moral, o lo que en más o en menos se estimara judicialmente. Fundaron dicho rubro en la angustia, sorpresa, desazón y molestias que les habría generado la pérdida de sus bienes, así como en la necesidad de realizar denuncias, informar el robo de tarjetas a las entidades bancarias y atravesar una situación de vulnerabilidad y desprotección como consumidores. Sostuvieron que la falta de contención y de respuesta por parte del establecimiento repercutió negativamente en su estado de ánimo y vulneró el trato digno que les correspondía recibir en el marco de la relación de consumo.

También solicitaron la aplicación de una multa civil por daño punitivo por la suma de $500.000, o lo que en más o en menos se determinara. Expresaron que la demandada incurrió en una grave inconducta al omitir medidas adecuadas de seguridad y custodia en la playa de estacionamiento, y que su conducta resultaba reiterada. En apoyo de ello, invocaron como antecedente las actuaciones “Luján Graciela Isabel c/ Walmart Argentina S.R.L. s/ Especiales (Residual)”, Expte. N° 329/17, tramitadas por ante el Juzgado Civil y Comercial Común de la IIª Nominación de este Centro Judicial, en las cuales, según afirmaron, otro cliente habría sufrido la pérdida de su patrimonio por un robo ocurrido en la playa de estacionamiento del mismo establecimiento. Sostuvieron que, pese a la sanción allí impuesta, la empresa no modificó su conducta ni adoptó medidas eficaces de prevención, por lo que solicitaron una nueva sanción con finalidad disuasiva.

Agregaron que la sanción debía ser ejemplar, atento a la reiteración de la conducta atribuida a la demandada, su capacidad económica y la posibilidad concreta de implementar medidas de seguridad suficientes. Solicitaron, además, que se exigiera a la empresa acreditar en un plazo judicial un programa activo de medidas de prevención que incluyera inversión mínima en cámaras de seguridad y protección de los clientes que utilizan la playa de estacionamiento.

Fundaron su pretensión en el art. 42 de la Constitución Nacional, en los arts. 5, 19, 37 inc. a), 40, 40 bis, 53 y concordantes de la Ley 24.240, en las disposiciones pertinentes del Código Civil y Comercial de la Nación, en el Código Procesal Civil y Comercial de Tucumán, y en la doctrina y jurisprudencia aplicables al caso.

Ofrecieron como prueba documental la denuncia policial realizada ante la Comisaría de Concepción por el hurto sufrido el 23/12/2019, la constancia del reclamo asentado en el libro de quejas de Changomás, imágenes y publicaciones de referencia de los bienes sustraídos y sus valores de mercado, y las actuaciones “Luján Graciela Isabel c/ Walmart Argentina S.R.L. s/ Especiales

(Residual)", Expte. N° 329/17.

3.2 En fecha 28/12/2022, el juzgado de origen dispuso imprimir a la causa el trámite previsto para los procesos sumarios, conforme art. 480 CPCCT. En la misma providencia citó a las partes a la audiencia fijada para el día 16/3/2023 a horas 9:00, a la que debían comparecer con los medios de prueba de que intentaran valerse, bajo apercibimiento de lo dispuesto por el art. 467 CPCCT. Asimismo, ordenó citar a la demandada con copia de la demanda y de la documentación acompañada, a fin de que la contestara y se expidiera sobre aquélla en la audiencia señalada. También hizo saber que se aplicaría el criterio de distribución de la carga de la prueba previsto en el art. 1735 del Código Civil y Comercial de la Nación y que, sin perjuicio de la distribución probatoria que pudiera disponerse, la demandada debía aportar al proceso todos los elementos de prueba que obraran en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida y la verdad material.

3.3 En fecha 16/3/2023 se llevó a cabo la primera audiencia, sin la comparecencia de ninguna de las partes. En esa oportunidad, la Sra. Jueza dispuso aplicar el apercibimiento establecido en el art. 467 CPCCT y, en consecuencia, tuvo por precluido el derecho de la parte actora a ofrecer pruebas. La demandada tampoco se apersonó ni contestó demanda.

3.4 En fecha 5/10/2023 la Sra. Jueza en lo Civil y Comercial Común de la Iª Nominación del Centro Judicial Concepción dictó sentencia de fondo. En primer término, señaló que Daniel Alejandro Zelaya y María Gabriela Cejas Medina promovieron demanda contra Walmart Argentina S.R.L. por la suma de $913.778, con fundamento en el robo de pertenencias que, según afirmaron, se encontraban en el interior de su automóvil mientras permanecía estacionado en la playa del establecimiento comercial de la accionada. Asimismo, dejó constancia de que la demandada no se apersonó en autos ni contestó demanda.

Al ingresar al análisis del caso, la Sentenciante destacó que la parte actora no compareció a la audiencia convocada en los términos del art. 466 Procesal, por lo que mediante acta de fecha 17/3/2023 se dispuso, conforme art. 467 Procesal, tener por precluido para los actores el derecho a ofrecer pruebas.

Sostuvo que, en consecuencia, la única prueba aportada al proceso consistía en la documental acompañada con la demanda, integrada por una fotografía de la denuncia policial de fecha 26/12/2019 y una fotografía del acta asentada en el libro de quejas perteneciente a la accionada, en la que se describieron el hecho y los bienes denunciados como sustraídos.

Expresó que, aun cuando dichos instrumentos no fueron negados por la demandada, habían sido acompañados en simples constancias fotográficas y no generaban convicción suficiente para determinar que el hecho hubiera ocurrido del modo relatado por los actores. Agregó que, si bien en materia de consumo rige un criterio probatorio particular y un deber agravado de colaboración en cabeza del proveedor, ello no libera al consumidor de acreditar la existencia del hecho dañoso que invoca.

En ese sentido, citó jurisprudencia de esta Cámara según la cual la inversión o distribución dinámica de la carga probatoria en materia consumeril no exime al actor de aportar los elementos que se encuentren a su alcance para acreditar los hechos en los que funda su pretensión. También señaló que el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor no importa una inversión automática de la carga de la prueba, sino un deber agravado del proveedor de bienes o servicios, complementario de las reglas tradicionales en la materia.

Concluyó que el desinterés evidenciado por la parte actora en el ofrecimiento y producción de pruebas idóneas, al no haber comparecido a la audiencia fijada a tal efecto, impedía formar convicción judicial sobre las circunstancias en que habría ocurrido el hecho. En consecuencia, consideró que no correspondía suplir la negligencia probatoria de los actores y que la falta de prueba suficiente determinaba el rechazo de la demanda.

Finalmente, impuso las costas por su orden, con fundamento en los arts. 61 inc. 1 y 487 del CPCCT y art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor, y reservó pronunciamiento sobre regulación de honorarios para su oportunidad.

Como ya se manifestó precedentemente, contra la sentencia referida, interpuso recurso de apelación en fecha 27/10/2023 los actores. Contestado el mismo por la contraparte, dictaminó la Sra. Fiscal y quedaron los autos en condiciones de resolver.

4. Sin perjuicio del tratamiento integral que se realizará sobre las cuestiones que son objeto de recurso, cabe recordar que los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las pruebas aportadas al expediente, ni todos y cada uno de los argumentos de las partes, sino tan solo los que se consideren suficientes y decisivos para decidir el caso (CSJN, fallos: 258:304; 262:222; 265:301; 272:225; Loutayf Ranea Roberto G. "El recurso ordinario de apelación en el proceso civil", t. 2 p. 310/313, Astrea, 2ª ed. act. y amp., Bs. As. 2009).

5. En primer lugar corresponde tratar el planteo de deserción del recurso formulado por la demandada al contestar los agravios de la parte actora, quien sostuvo que el memorial no satisface las exigencias legales de una crítica concreta y razonada. Sin embargo, del examen del escrito recursivo surge que el apelante individualizó con suficiente precisión los aspectos centrales del pronunciamiento que cuestiona. En efecto, dirigió sus agravios a la intervención del Ministerio Público Fiscal en el proceso de consumo; cuestionó la interpretación y aplicación del art. 467 del CPCCT respecto de las consecuencias derivadas de la incomparecencia de las partes a la audiencia; objetó la valoración de la prueba documental acompañada con la demanda; y sostuvo que la Sentenciante omitió aplicar las presunciones derivadas de la incontestación de demanda, las reglas de distribución dinámica de la carga de la prueba y el principio de interpretación más favorable al consumidor previsto en el art. 485 del CPCCT. De ese modo, el recurso no se redujo a una mera manifestación genérica de disconformidad, sino que se dirigió a los fundamentos esenciales sobre los que se asentó la sentencia apelada, exteriorizando una crítica suficiente para habilitar la revisión por esta Alzada.

Asimismo, y en consonancia con la doctrina del agravio mínimo, corresponde adoptar un criterio restrictivo al momento de juzgar la suficiencia de la expresión de agravios, a fin de no incurrir en un rigor formal excesivo que frustre indebidamente el acceso a la instancia revisora. Por ello, reuniendo el memorial recursivo los recaudos mínimos exigidos por el ordenamiento procesal, corresponde desestimar el planteo de deserción articulado por la demandada.

6. Corresponde ahora delimitar el alcance de los agravios introducidos por la parte actora.

Del examen del memorial recursivo surge que los apelantes articulan, por un lado, un planteo de nulidad de la sentencia y, por otro, agravios dirigidos a obtener su revocación. En cuanto a la nulidad, sostiene que el pronunciamiento fue dictado sin la intervención útil y efectiva del Ministerio Público Fiscal prevista en el art. 484 del CPCCT, al haberse agregado un dictamen que, según afirma, no emitió opinión sobre el caso concreto. En cuanto al fondo, cuestiona esencialmente que la Sentenciante hubiera considerado únicamente las consecuencias derivadas de la incomparecencia de la parte actora a la audiencia prevista en el art. 466 del CPCCT, omitiendo valorar los efectos procesales de la incomparecencia de la demandada y de la falta de contestación de la demanda;

asimismo, se agravia de la valoración de la prueba documental acompañada con la demanda y de la conclusión según la cual no se acreditó el hecho dañoso, sosteniendo que debieron aplicarse las presunciones derivadas de la incontestación de demanda y las reglas probatorias e interpretativas propias del proceso de consumo.

En tales condiciones, corresponde recordar que el recurso de apelación lleva implícito el de nulidad, pero el tribunal sólo puede pronunciarse sobre este último cuando el recurrente lo fundamenta al interponer el recurso, conforme lo dispone el art. 804 del CPCCT. A su vez, el art. 805 del mismo cuerpo legal establece que la nulidad por vía recursiva únicamente procede cuando la sentencia hubiere sido dictada en un procedimiento afectado por los vicios previstos en los arts. 221 y 225 del ordenamiento procesal y siempre que éstos no hubieren podido ser subsanados en la instancia de origen. Finalmente, el art. 806 del CPCCT dispone que ningún defecto u omisión de forma de la sentencia autoriza, por sí solo, a fundar el recurso de nulidad, debiendo tales cuestiones ser examinadas en el ámbito del recurso de apelación.

De ello se sigue que la nulidad recursiva constituye un remedio de carácter excepcional, reservado para supuestos en los que se verifique un vicio grave del procedimiento, insusceptible de convalidación, que afecte formas esenciales expresamente previstas por la ley. Por el contrario, cuando el reproche se refiere a la interpretación o aplicación de normas procesales, o a la valoración de la prueba efectuada por el juzgador, la cuestión debe ser examinada en el marco del recurso de apelación.

En el caso, el apelante atribuye la nulidad de la sentencia a la falta de una intervención efectiva del Ministerio Público Fiscal en los términos del art. 484 del CPCCT. Sin embargo, la procedencia y alcance de dicha intervención, así como las consecuencias jurídicas derivadas del dictamen incorporado al proceso, constituyen precisamente uno de los puntos controvertidos introducidos como agravio. Por ello, el planteo de nulidad no puede prosperar como recurso autónomo, sin perjuicio del análisis que corresponde efectuar seguidamente al abordar el primer agravio, donde se examinará si la actuación del Ministerio Público Fiscal satisface las exigencias del régimen procesal aplicable y si la sentencia recurrida se encuentra o no afectada por el vicio invocado.

7. Descartada la procedencia del planteo de nulidad como vía autónoma, corresponde abordar los agravios de apelación en el siguiente orden. En primer término, se analizará el cuestionamiento referido a la intervención del Ministerio Público Fiscal en el proceso de consumo, en tanto el apelante sostiene que el dictamen incorporado no satisfizo la exigencia prevista en el art. 484 del CPCCT. Luego, se examinarán de manera conjunta los restantes agravios, por encontrarse íntimamente relacionados entre sí y girar todos ellos en torno a las consecuencias procesales derivadas de la incomparecencia de las partes a la audiencia, la falta de contestación de demanda, la eficacia de la documental acompañada y la valoración de la prueba bajo las reglas propias del régimen consumeril. Este abordaje conjunto resulta adecuado, pues tales cuestiones integran un mismo eje argumental referido a si, en las concretas circunstancias del caso, la prueba incorporada y la conducta procesal de la demandada son suficientes para tener por acreditado el hecho dañoso invocado por los actores.

7.1 En su primer agravio, la parte actora sostuvo que la sentencia fue dictada sin la intervención útil y efectiva del Ministerio Público Fiscal prevista en el art. 484 del CPCCT. Manifestó que el dictamen agregado en autos se limitó a expresar un criterio general acerca de la actuación de ese órgano en los procesos de consumo, sin emitir opinión concreta sobre la pretensión deducida, razón por la cual consideró incumplido el recaudo legal y solicitó la nulidad del pronunciamiento.

El art. 52 de la Ley 24.240 dispone que, cuando el Ministerio Público Fiscal no intervenga como parte, "actuará obligatoriamente como fiscal de la ley". En igual sentido, el art. 484 del CPCCT establece que, en los procesos de consumo, "será obligatoria la intervención del Ministerio Público Fiscal previo al dictado de la sentencia". La finalidad de dicha intervención radica en velar por la correcta aplicación del régimen protectorio de orden público que gobierna las relaciones de consumo, sin que ello importe sustituir la actividad de las partes ni asumir la representación de los intereses individuales del consumidor.

De las constancias de autos surge que dicho recaudo fue efectivamente observado. En primer lugar, las actuaciones fueron remitidas al Ministerio Público Fiscal antes del dictado de la sentencia de primera instancia, oportunidad en la que el Fiscal Subrogante emitió el correspondiente dictamen. Allí sostuvo que, luego de analizar las actuaciones, los asuntos sometidos a decisión versaban sobre intereses patrimoniales disponibles y cuestiones de hecho, prueba y derecho individual ajenas a los intereses cuya tutela le compete, concluyendo que, encontrándose debidamente resguardados los derechos del consumidor y cumplidas las etapas procesales pertinentes, la causa se encontraba en condiciones de ser resuelta.

Asimismo, debe destacarse que en fecha 28/7/2023 el juzgado de origen dictó providencia mediante la cual tuvo por emitido el dictamen fiscal y dispuso el pase de los autos para resolver. Dicha providencia fue depositada en el casillero digital de la parte actora el 31/7/2023 y, conforme surge de las constancias del SAE, tuvo constancia de lectura por la actora ese mismo día a horas 8:23. En tales condiciones, la parte tuvo oportunidad procesal de formular las manifestaciones que estimara pertinentes respecto del alcance del dictamen fiscal, sin que así lo hiciera. El juzgado aguardó la firmeza de aquella providencia y recién luego, el 8/8/2023, puso el expediente a estudio para dictar sentencia.

Por otro lado, al radicarse la causa ante esta Alzada, volvió a conferirse intervención al Ministerio Público Fiscal. En esa oportunidad, la Fiscalía de Cámara analizó expresamente los agravios introducidos por la parte actora, concluyó que no se advertía vulneración alguna al derecho de defensa ni al debido proceso y dictaminó en favor del rechazo del recurso de apelación y de nulidad interpuesto contra la sentencia de fecha 5/10/2023.

De ello se desprende que el requisito impuesto por los arts. 52 de la Ley 24.240 y 484 del CPCCT fue debidamente cumplido en ambas instancias. La circunstancia de que el Ministerio Público Fiscal no haya compartido la postura de la parte actora o haya considerado innecesaria una intervención más intensa no desvirtúa la efectiva satisfacción de la exigencia legal. Lo que la normativa impone es la intervención previa del órgano como fiscal de la ley, mas no que su dictamen adopte un contenido determinado ni que resulte coincidente con la posición de alguna de las partes.

Debe agregarse que el dictamen del Ministerio Público Fiscal carece de carácter vinculante para el órgano jurisdiccional. Constituye un acto de colaboración destinado a contribuir a la formación del criterio del juzgador, quien conserva íntegramente la potestad de resolver la controversia conforme a las constancias de la causa y al derecho aplicable.

Aun cuando hipotéticamente no hubiese existido dictamen en la instancia de origen, tampoco ello conduciría necesariamente a la nulidad pretendida por la recurrente. En efecto, la Corte Suprema de Justicia de Tucumán ha precisado recientemente que, si bien la intervención del Ministerio Público Fiscal en los procesos de consumo reviste carácter obligatorio, "no corresponde interpretar que el apartamiento de aquella directiva imponga necesariamente y en todos los casos, la insanable nulidad de las actuaciones tramitadas sin la oportuna participación de aquél", pues "la declaración de nulidad en una causa concreta no supone la fijación de un criterio jurídico que, con vocación a la

generalidad, determine la invalidez de todo proceso en el que se omita convocar al Ministerio Público Fiscal". Asimismo, destacó que la nulidad debe apreciarse conforme las circunstancias particulares del caso y con observancia del principio de trascendencia, evitando soluciones que importen "una distorsionada aplicación de la normativa aplicable..., un ritualismo incompatible con el más elemental sentido de justicia y la consecuente frustración de derechos que gozan de tutela preferente" (CSJT, Sala en lo Contencioso Administrativo, Laboral, Civil en Documentos y Locaciones y Cobros y Apremios, "Lapetina Cristóbal Ariel vs. Telecom Personal s/ Especiales (Residual)", sentencia n° 769 del 5/6/2024).

En consecuencia, verificándose en el caso la efectiva intervención del Ministerio Público Fiscal tanto en primera instancia como ante esta Cámara, no se advierte incumplimiento alguno de los arts. 52 de la Ley 24.240 y 484 del CPCCT, razón por la cual el agravio debe ser rechazado.

7.2 Corresponde tratar de manera conjunta los restantes agravios, toda vez que todos ellos se vinculan con las consecuencias procesales derivadas de la incomparecencia de ambas partes a la audiencia prevista en el art. 466 del CPCCT, la falta de contestación de demanda, la eficacia de la documental acompañada y la valoración de la prueba en el marco del proceso de consumo.

Sentado ello, es preciso efectuar una precisión vinculada con la carga probatoria en los procesos de consumo. El reconocimiento del carácter consumeril de la relación jurídica no importa desplazar sin más las reglas que rigen la acreditación de los hechos constitutivos de la pretensión. Si bien el régimen protectorio impone valorar la prueba conforme los principios de buena fe, tutela del consumidor, interpretación más favorable y colaboración probatoria del proveedor, ello no exime a quien demanda de aportar una base fáctica suficiente que permita tener por configurados los presupuestos de la acción intentada. En ese sentido, la Corte Suprema de Justicia de Tucumán sostuvo que el art. 53 de la Ley 24.240 “no establece una inversión automática del onus probandi; impone un estándar colaborativo que no exonera al consumidor de aportar elementos mínimos de corroboración ni de individualizar con precisión la información omitida, su oportunidad y su incidencia decisiva” (CSJT, “Omar Silvana Elizabeth vs. Volkswagen S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otro s/ Sumario”, sentencia n° 317 de fecha 6/4/2026). Asimismo, señaló que “el consumidor que reclama el resarcimiento de un daño cuya causación atribuye al proveedor, debe precisar los hechos en los que funda su pretensión y aportar los elementos de prueba que permitan crear convicción respecto de la concurrencia de los presupuestos propios de esa responsabilidad” (CSJT, “Fernández Marcela Alejandra vs. FCA S.A. de Ahorro para Fines Determinados s/ Contratos”, sentencia n° 1206 de fecha 16/9/2025). En igual línea, la Corte local, en “Esteban María Soledad vs. Volkswagen S.A. de Ahorros para Fines Determinados y otro s/ Sumario (Residual)”, ponderó la necesidad de valorar de modo completo y razonado el cuadro probatorio, evitando tener por configurados incumplimientos sin sustento suficiente en las constancias de la causa.

Desde esa perspectiva, la falta de contestación de demanda y la incomparecencia de la accionada a la audiencia no conducen,en las circunstancias del caso, por sí solas, a la admisión automática de la pretensión. La incontestación puede generar una presunción favorable respecto de los hechos invocados y de la autenticidad de la documental acompañada, pero esa consecuencia no dispensa al actor de acreditar los hechos que requieren justificación necesaria. La jurisprudencia local ha señalado que la incontestación “no determina necesaria y automáticamente la veracidad de los hechos invocados por la parte actora” y que la presunción que de ella deriva “no basta para hacer lugar a la acción cuando existen hechos de justificación necesaria”, debiendo analizarse si los elementos traídos al juicio son suficientes para demostrar la pretensión (Cfr. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común, Sala I, Capital, "Cabrera Maritsa Silvana vs. Isa Juan Manuel y otros s/ Daños y perjuicios", sentencia n° 579 del 4/9/2025).

En el caso, no se discute que la demandada no contestó demanda ni ofreció prueba. Sin embargo, también surge de las constancias de autos que la parte actora no compareció a la audiencia fijada para el 16/3/2023 y que, por aplicación del art. 467 del CPCCT, se tuvo por precluido su derecho a ofrecer prueba. De ese modo, el material probatorio quedó limitado a la documental acompañada con la demanda: una denuncia policial formulada el 26/12/2019, una fotografía de una constancia que aparenta corresponder al libro de quejas del establecimiento de fecha 24/12/2019, e imágenes de publicaciones destinadas a estimar el valor de algunos bienes denunciados como sustraídos (agregadas en presentación de fecha 22/12/2022).

La denuncia policial constituye una manifestación unilateral efectuada por Daniel Alejandro Zelaya tres días después del hecho denunciado. En ella se consignó que el suceso habría ocurrido el 23/12/2019, entre horas 19 y 20:15, en el estacionamiento de Chango Más, y se describieron los bienes que se afirmaron sustraídos del vehículo. La constancia del libro de quejas, por su parte, reproduce sustancialmente el relato de los actores y deja asentado el reclamo formulado al día siguiente del hecho. Ahora bien, aun cuando tales instrumentos no hubieran sido desconocidos por la demandada, ello no equivale a tener por acreditada, sin más, la existencia del hecho dañoso, su modalidad, la presencia del vehículo en el lugar, la sustracción de la totalidad de los bienes denunciados ni la relación causal con un incumplimiento del deber de seguridad atribuido a la accionada.

En este punto resulta pertinente lo evaluado en un precedente local, en el que, frente a un reclamo por hurto en estacionamiento de supermercado, se sostuvo que la denuncia policial “no es prueba conducente en orden a acreditar los hechos relatados por quien la formula, careciendo de valor probatorio por sí sola si no se encuentra respaldada por otros elementos objetivos que la corroboren”, y que la responsabilidad objetiva derivada de una relación de consumo requiere la verificación, al menos indiciaria, de los hechos invocados. En ese mismo precedente se destacó que el deber de colaboración del proveedor no implica trasladarle la carga de probar un hecho negativo, especialmente cuando la parte actora no produjo otros medios de comprobación disponibles (Cfr. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común, Sala III, Capital, "Moris Débora vs. Cencosud S.A. y otro s/ Procesos de Consumo", sentencia n° 245 del 4/3/2026).

En autos no se acompañó ticket de compra, constancia de ingreso o estacionamiento, comprobante alguno que ubique a los actores dentro del establecimiento en el horario indicado, testigos presenciales, declaración del personal al que dijeron haber dado aviso, pedido de exhibición de registros o cámaras, ni otra prueba que permita corroborar de modo objetivo el hecho denunciado. Tampoco se produjo prueba destinada a acreditar la preexistencia de todos los bienes cuya sustracción se invocó, más allá de publicaciones o capturas de precios de mercado. Así, la cuestión no radica en exigir una prueba imposible al consumidor, sino en advertir que la prueba efectivamente incorporada no supera el umbral mínimo necesario para formar convicción sobre los presupuestos fácticos de la acción.

El principio in dubio pro consumidor y la pauta del art. 485 del CPCCT no operan para suplir la inexistencia de prueba suficiente sobre el hecho constitutivo del reclamo. Tales reglas cumplen una función interpretativa frente a situaciones de duda razonable en la apreciación de hechos o pruebas existentes, pero no autorizan a tener por ocurrido un hecho dañoso cuando la plataforma probatoria se apoya únicamente en manifestaciones unilaterales no corroboradas por elementos externos suficientes. Del mismo modo, el deber de colaboración probatoria del proveedor presupone que exista una base mínima que torne exigible una conducta activa de esclarecimiento; no convierte la omisión de la demandada en prueba plena de un hecho cuya ocurrencia no fue mínimamente corroborada.

En tales condiciones, la Sentenciante valoró razonablemente que la incomparecencia de la parte actora a la audiencia impidió la producción de prueba idónea y que la documental acompañada no resultaba suficiente para tener por acreditado el hecho en los términos relatados en la demanda. La omisión procesal de la demandada fue un dato relevante, pero no decisivo para admitir la acción, pues la existencia del hecho dañoso y su nexo causal exigían una acreditación mínima que no fue satisfecha en el caso concreto.

En definitiva, la sentencia apelada efectuó una correcta valoración de las constancias obrantes en la causa y aplicó adecuadamente las reglas que gobiernan la carga de la prueba en los procesos de consumo, sin que los agravios desarrollados por la parte actora logren demostrar error alguno que justifique apartarse de sus conclusiones. En consecuencia, corresponde rechazar los agravios examinados y confirmar íntegramente la sentencia de fecha 5/10/2023 en cuanto fue materia de recurso.

8. En cuanto a las costas de esta Alzada, por tratarse de una acción de consumo y no verificarse un supuesto excepcional de ausencia manifiesta de razón probable para litigar, corresponde distribuirlas del siguiente modo: sin imposición de costas a la parte actora, en los términos del art. 490 del CPCCT, y las costas correspondientes a la actuación de la demandada, a su cargo, conforme arts. 61 y 62 del CPCCT.

Es mi voto.

La Dra. Luciana Eleas dijo: que por estar de acuerdo con los fundamentos del voto de la Sra. Vocal preopinante, vota en idéntico sentido.

Por lo expresado, habiendo dictaminado la Sra. Fiscal de Cámara Civil, se

RESUELVE:

I. NO HACER LUGAR al recurso de apelación interpuesto en fecha 27/10/2023 por la parte actora contra la sentencia n° 305 de fecha 5/10/2023, dictada por la Sra. Jueza en lo Civil y Comercial Común de la Iª Nominación del Centro Judicial Concepción, la que se confirma en cuanto fue materia de recurso.

II. COSTAS de esta Alzada, sin imposición a la parte actora, en los términos del art. 490 del CPCCT; y las correspondientes a la actuación de la demandada, a su cargo, conforme arts. 61 y 62 del CPCCT.

III. RESERVAR pronunciamiento sobre regulación de honorarios para su oportunidad.

HÁGASE SABER.

Firman digitalmente:

Dra. Valeria Susana Castillo.

Dra. Luciana Eleas.

ANTE MÍ: Firma digital:

Dra. María Virginia Cisneros - Funcionario de ley.

Actuación firmada en fecha 03/07/2026

Certificado digital:
CN=CISNEROS Maria Virginia, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27355189347

Certificado digital:
CN=CASTILLO Valeria Susana, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27267954513

Certificado digital:
CN=ELEAS Luciana, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27311282366

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán https://www.justucuman.gov.ar.