

Expediente: **5971/24**

Carátula: **GARCIA EDUARDO JOSE C/ MAXPOINT S.A. S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 2**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **29/05/2025 - 00:00**

Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:

20222645205 - GARCIA, EDUARDO JOSE-ACTOR/A

90000000000 - MAXPOINT S.A., -DEMANDADO/A

33539645159 - CAJA DE PREVISION Y S.S. ABOGADOS Y PROC. -

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 2

Juzgado Civil y Comercial Común XI Nominación

ACTUACIONES N°: 5971/24



H102325531380

San Miguel de Tucumán, 28 de mayo de 2025.

AUTOS Y VISTOS: Para resolver estos autos caratulados: **“GARCIA EDUARDO JOSE c/ MAXPOINT S.A. s/ PROCESOS DE CONSUMO”** (Expte. n° 5971/24 – Ingreso: 24/10/2024), y;

RESULTA

1. En fecha 03/12/2024 se presenta el Sr. Eduardo José García, DNI n° 21.744.018, con domicilio real sito en Pje. Paraná n° 699, El Manantial, Tucumán; por intermedio de su letrado apoderado e interpone demanda de acción de consumo en contra de Maxpoint S.A., CUIT n° 30-70823349-4, con domicilio en calle Córdoba n° 339, de esta ciudad.

Relata que su hija menor de edad Sofía Milagro García, DNI n° 48.713.592 es alumna del colegio Maria Auxiliadora y que se encontraba cursando el penúltimo año del secundario.

Cuenta que durante el año 2023 todos los padres de sus compañeros decidieron que los jóvenes tengan su viaje de egresados a la ciudad de Bariloche en el año en curso, por lo que decidieron contratar a la empresa de viajes Maxpoint S.A. a los efectos de que proceda a proveerles el servicio de agencia de turismo y los padres abonen el precio convenido.

Indica que en fecha 21/09/2023, luego de que los padres elegidos suscribieran el contrato grupal de prestaciones turísticas, el accionante suscribió el contrato de adhesión individual. Agrega que no tiene copia ni acceso al contrato grupal.

Señala que el viaje se programó para la segunda quincena del mes de agosto del corriente año sin precisar la fecha exacta de partida.

Denuncia que abonó el monto exigido en el momento como así también los trámites pertinentes para generar un plan de pagos por la aplicación indicada por la demandada, asignándole como número de pasajero 1469253, contrato n° (25) 58.00-0315, y así proceder a la cancelación de las obligaciones asumidas por el actor.

Manifiesta que el pago inicial ascendía a la suma de \$40.000 y que era la condición para poder acceder al plan, sin embargo nunca pudo abonar ninguna cuota atento a que la accionada no le daba el alta en el sistema. Observa que ello surge de los intercambios de mensajes de whatsapp y correos electrónicos que se adjuntan con la demanda, en los que el Sr. García requirió el alta para poder abonar las cuotas pero las respuestas de Maxpoint S.A. siempre fueron evasivas con promesas de solución.

Revela que la realidad es que la accionada no pretendía dar el alta al actor hasta conseguir el aumento en el costo del viaje, situación que se hizo efectiva en marzo/2024 cuando fue informado que el importe ascendía a \$2.000.000 y que el pactado originalmente era de \$790.000.

Ante ello, sostiene que intentó hablar con la demandada a fin de hacerle entender que la demora en los pagos no podía ser imputada al Sr. García atento a que fue la accionada quien no habilitaba su ingreso. Sin perjuicio de ello, la empresa de turismo no accedió a ninguna negociación y procedió a dar de baja el contrato y se negó a restituir las sumas recibidas en pago.

Revela que, al no recibir una solución al respecto, en 25/08/2024 procedió a remitir carta documento en la que se intima a regularizar la situación del viaje de su hija por el precio pactado originalmente; pero dicha misiva no fue respondida.

Sus pretensiones son las siguientes: a) declaración de nulidad de la cláusula "Precio y Modalidad de Pago", en cuanto pretende limitar, restringir y/o imponer renuncia a los derechos del actor, colisionando lo normado por el art. 37 de la Ley n° 24.240; b) la suma de \$1.000.000 en concepto de daño moral; y c) \$1.500.000 en concepto de daño punitivo.

Invoca el derecho del que desea valerse, acompaña prueba documental, ofrece pruebas y solicita se haga lugar a la demanda con expresa imposición de costas.

2. Corrido el traslado pertinente, la parte demandada no se presenta ni contesta demanda.

3. En fecha 25/02/2025 se celebra la primera audiencia de conciliación y proveído de pruebas en la que solo se hace presente la parte actora. No habiendo comparecido la parte demandada, no es posible invitar a las partes a llegar a un acuerdo por lo que se procede a proveer las pruebas ofrecidas por la accionante: A1) Prueba Documental (Admitida).

Así, en fecha 28/03/2025 se celebró la segunda audiencia de producción de pruebas y conclusión de la causa para definitiva. En la misma no se pudo invitar a las partes a conciliar atento a que tampoco compareció la demandada. En ese acto se dió por concluido el período probatorio, no se alegó conforme a lo dispuesto por el art. 469 C.P.C.C.T. Practicada planilla fiscal, emitido el dictamen por la Sra. Agente Fiscal, pasan los autos a despacho para resolver sobre el fondo de la cuestión.

CONSIDERANDO

1. Hechos y pretensiones: El Sr. Eduardo José García, DNI n° 21.744.018 interpone demanda de acción de consumo en contra de Maxpoint S.A., CUIT n° 30-70823349-4.

Relata que su hija menor de edad Sofía Milagro García, DNI n° 48.713.592 es alumna del colegio María Auxiliadora y que durante el año 2023 todos los padres de sus compañeros decidieron que los jóvenes tengan su viaje de egresados a la ciudad de Bariloche en el año en curso, por lo que

decidieron contratar a la empresa de viajes Maxpoint S.A. a los efectos de que proceda a proveerles el servicio de agencia de turismo.

Indica que en fecha 21/09/2023, luego de que los padres elegidos suscribieran el contrato grupal de prestaciones turísticas, el accionante suscribió el contrato de adhesión individual. Agrega que no tiene copia ni acceso al contrato grupal.

Señala que el viaje se programó para la segunda quincena del mes de agosto del corriente año sin precisar la fecha exacta de partida.

Denuncia que abonó el monto exigido en el momento como así también los trámites pertinentes para generar un plan de pagos por la aplicación indicada por la demandada, asignándole como número de pasajero 1469253, contrato n° (25) 58.00-0315, y así proceder a la cancelación de las obligaciones asumidas por el actor.

Manifiesta que el pago inicial ascendía a la suma de \$40.000 y que era la condición para poder acceder al plan, sin embargo, nunca pudo abonar ninguna cuota atento a que la accionada no le daba el alta en el sistema. Observa que ello surge de los intercambios de mensajes de whatsapp y correos electrónicos que se adjuntan con la demanda, en los que el Sr. García requirió el alta para poder abonar las cuotas, pero las respuestas de Maxpoint S.A. siempre fueron evasivas con promesas de solución.

Entiende que la accionada no pretendía dar el alta al actor hasta conseguir el aumento en el costo del viaje, situación que se hizo efectiva en marzo/2024 cuando fue informado que el importe ascendía a \$2.000.000 y que el pactado originalmente era de \$790.000. Agrega que intentó llegar a un acuerdo con la agencia de turismo, pero la misma no accedió a ninguna negociación y procedió a dar de baja el contrato y se negó a restituir las sumas recibidas en pago.

Revela que, al no recibir una solución al respecto, en 25/08/2024 procedió a remitir carta documento en la que se intima a regularizar la situación del viaje de su hija por el precio pactado originalmente; pero dicha misiva no fue respondida.

Sus pretensiones son las siguientes: a) declaración de nulidad de la cláusula "Precio y Modalidad de Pago", en cuanto pretende limitar, restringir y/o imponer renuncia a los derechos del actor, colisionando lo normado por el art. 37 de la Ley n° 24.240; b) la suma de \$1.000.000 en concepto de daño moral; y c) \$1.500.000 en concepto de daño punitivo.

Invoca el derecho del que desea valerse, acompaña prueba documental, ofrece pruebas y solicita se haga lugar a la demanda con expresa imposición de costas.

Por otra parte, la demandada no se presentó a estos actuados a pesar de encontrarse debidamente notificada.

Sobre las cuestiones expuestas por la accionante deberá versar la prueba, a lo que me referiré en los próximos párrafos, para finalmente determinar si surgen acreditados los presupuestos fácticos y jurídicos necesarios para la procedencia de la acción intentada.

En este contexto, resalto que los jueces no están obligados a hacerse cargo de todos y cada uno de los argumentos expuestos por las partes ni a analizar las pruebas producidas en su totalidad, sino que pueden centrar su atención únicamente en aquellos que sean conducentes para la correcta decisión de la cuestión planteada (art. 214, inc.5 C.P.C.C.T.).

2. Encuadre jurídico y marco normativo. Previo al análisis de las pruebas producidas, corresponde abordar el encuadre jurídico de la situación invocada en autos, atento a que del mismo derivan las normas que deberán guiar el análisis e interpretación del caso traído a estudio. La parte actora funda su derecho en la Ley de Defensa del Consumidor n° 24.240 (en adelante L.D.C.). La misma integra hoy un inter-sistema con el Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante C.C.C.N.) con ajuste a la Constitución Nacional y a los Tratados Internacionales de Derechos Humanos. Por ello, para comprender el estado del derecho del consumidor en Argentina, resulta imprescindible determinar las relaciones entre la L.D.C. y el C.C.C.N.

Así, y con la finalidad del sistema de otorgar una protección mayor a la parte débil, podemos establecer que la normativa del consumidor no es solamente lo reglado en la ley específica, sino que está integrado también por todas aquellas normas que resulten aplicables a la relación jurídica de consumo.

Del relato realizado por el accionante en su escrito de demanda, surge que existe entre las partes de este proceso indudablemente una relación de consumo. Ello es así debido a que la precitada norma (L.D.C.) establece que debe entenderse como consumidor a toda persona humana o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar o social, situación acontecida en autos.

Cabe destacar que, *"Esta delimitación normativa trae aparejada una serie de directivas que deben tenerse en cuenta a la hora de juzgar el caso. Entre otras: a) la aplicación de la teoría de las cargas dinámicas de la prueba, por cuanto el proveedor se encuentra en la mayoría de los casos en mejores condiciones de aportar la prueba (art. 53 LDC); b) la opción por la ley que más favorezca al débil jurídico (1094, 1095 CCCN); y c) la aplicación lisa y llana del principio protectorio, reconocido en el art. 42 de nuestra Constitución Nacional y expresamente consagrado en el art. 1094 del CCCN, que nos llevará a optar, en caso de duda, por la solución que resulte más favorable al consumidor (art. 3 LDC). Es que todo consumidor se encuentra en una situación de vulnerabilidad, pero esta no es inherente a la persona sino al rol que ocupa en la sociedad de consumo. Se trata de una condición jurídica que torna desequilibrado el vínculo entre sujetos. Por ello el legislador creó un sistema protectorio del consumidor, con principios y normas que lo benefician e intentan superar las asimetrías existentes. Por lo que corresponde al juzgador confrontar este esquema de tutela diferenciada con las postulaciones y los hechos probados en la causa... Como viene sosteniendo este Tribunal a través de sus distintas Salas, la Ley de Defensa del Consumidor ha creado un microsistema legal de protección dentro del sistema del Derecho Privado, que tiene su base en el artículo 42 de la Constitución Nacional, a cuyo tenor se dispone que "los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su(s) (...) intereses económicos (...) y a condiciones de trato equitativo y digno."* (Cámara Civil y Comercial Común - Sala 1. Sentencia n° 298. Fecha: 01/12/2020. Fdo. Dres. Ruiz - David).

Además de la aplicación de la teoría de las cargas probatorias dinámicas y de la interpretación favorable al consumidor en caso de duda, de acuerdo a lo invocado por el litigante y en atención a la cuestión que toca resolver, adquieren singular relevancia dentro del estatuto consumeril, las normas que consagran el deber de información, que impone al proveedor la obligación de 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 (art. 4 L.D.C.); como así también el imperativo contenido en el art. 8 bis L.D.C., según el cual los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios.

Tampoco debe perderse de vista que según art. 53 L.D.C. "Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio", lo que impone en la demandada dos cargas: la primera, de aportar al proceso todos los elementos de pruebas que obren en su poder; y en segundo lugar, el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de los hechos.

Cabe destacar que la demandada atento a su carácter de Agente de Viaje que se encuentra comprendida dentro de lo normado por el art. 3 L.D.C.

Las normas citadas configuran la pauta de interpretación que debe guiar el análisis del caso, en tanto forman parte de un sistema pensado para un sector vulnerable, en pos de paliar la desigualdad de recursos imperante.

3. Incomparecencia del demandado: En primer lugar, debe advertirse que en autos, la empresa accionada no contestó demanda ni se presentó en las audiencias celebradas en fechas 25/02/2025 y 28/03/2025 en el marco de lo normado por los arts. 466 a 469 del C.P.C.C.T.

Es necesario dejar sentado que, la parte demandada no se apersona a estar a derecho ni contesta demanda; no obstante su incomparecencia y el incumplimiento con la carga de reconocer o negar los hechos en que se funda la demanda, considero necesario resaltar que ello se traduce en una clara violación a lo dispuesto en el art. 53 de L.D.C. en cuanto el mismo obliga a los proveedores “a aportar al proceso todas las pruebas que se encuentren en su poder, conforme a las características del bien o servicio. Además de ello le impone una obligación adicional de carácter genérico: prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”. (Chamatrópulos, Demetrio Alejandro, “Estatuto del Consumidor Comentado”, t. II, 2° edición ampliada y actualizada. 2019, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Thomson Reuters, La Ley, Pág. 1241).

“Más allá de los deberes puestos a cargo del proveedor, el consumidor no queda liberado de aportar la prueba pertinente al proceso. No puede “descansar” en que todo estará en cabeza del demandado. Si así actuara seguramente saldría derrotado. En otros términos, el texto del art. 53, LDC, lo “ayuda” pero no lo “salva”.

En tal sentido, la doctrina refiere que, ante todo, el consumidor debe siempre probar la relación de consumo, los presupuestos de la responsabilidad en caso de que reclame daños y su cuantía. (Tambussi, Carlos E., “Juicios y procesos de consumidores y usuarios”. 2014. Buenos Aires, Hammurabi. Pág. 83).

"A nivel probatorio, el ALDC no trae grandes novedades, aunque se puede destacar que el incumplimiento del deber de colaboración por parte del proveedor genera una presunción en su contra que obviamente admite prueba en contrario". (Chamátropulos, ob. cit., t. II, Pág. 1243).

Por otro lado, nuestro C.P.C.C.T. en su art. 485 dispone, en idéntico sentido a la ley nacional que, “Sin perjuicio de la distribución de la carga de la prueba que pueda realizar el juez, los proveedores demandados deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio y la verdad material. En caso de duda sobre la interpretación de los hechos y de la valoración de la prueba prevalecerá la más favorable al consumidor”.

Por su parte el art. 24 inc. 5 del código ritual expresa: "Son deberes de las partes, abogados y representantes: ... 5. Concurrir ante el tribunal cuando este los cite y acatar sus órdenes en las actuaciones judiciales". En concordancia con lo cual el art. 26 del mismo cuerpo normativo en su última parte refiere: "la violación de los deberes establecidos en los artículos precedentes constituye una presunción contraria a la parte que omita colaborar, y se considerará al dictar sentencia o resolver una incidencia".

4. Análisis probatorio y análisis de la cuestión de fondo: Aclarado lo anterior, me abocaré al estudio pormenorizado de los planteos efectuados por el actor y de las pruebas aportadas al proceso, a fin de determinar si lo manifestado por él encuentra sustento fáctico y legal, y si existe en consecuencia un deber en cabeza de la demandada de responder por los daños que le hubiese ocasionado.

Tengo presente la documentación acompañada con la demanda: a) solicitud de alta lista de espera de fecha 08/11/2023; b) recibo arancel de inscripción emitido en fecha 21/09/2023 por la suma de \$40.000; c) carta documento n° 46527118 remitida en 25/08/2024; d) mensajes de whatsapp transcritos; y e) tres audios.

En primer lugar y atento a la falta de comparecencia de la parte demandada, tengo por auténticos los instrumentos mencionados anteriormente conforme lo normado por el art. 435 inc. 1 C.P.C.C.T., el cual dispone: “Contestación de demanda. Contendrá en lo pertinente los recaudos exigidos para la demanda, debiendo, además: 1. Reconocer o negar los hechos en que se funda la demanda. Su silencio o respuestas evasivas podrán interpretarse como reconocimiento. ()”.

Así, “el silencio, las respuestas evasivas o ambiguas, o la negativa meramente general en el responde podrán ser estimadas por el juez como reconocimiento o admisión de la verdad de los hechos pertinentes y lícitos, y respecto de los documentos se tendrán por auténticos los mismos ()” (Código Procesal Civil y Comercial de Tucumán Concordado, comentado y anotado. Directores Marcelo Bourguignon y Juan Carlos Peral. Tomo I – B. Bibliotex. Buenos Aires. Pág. 1191).

Entrando a un análisis más detallado del plexo probatorio, debo decir que de la solicitud de alta lista de espera de fecha 08/11/2023 surge que el actor petitionó a la accionada el alta de su hija, Sofía Milagro García Moreno, DNI n° 48.713.592, identificada como pasajera n° 1469253 como así también del recibo de adhesión individual el pago por la suma de \$40.000 en 21/09/2023; surge a todas luces que el Sr. García efectuó el correspondiente pedido de alta a fin de continuar abonando las cuotas y pagó el importe antes señalado en concepto de inscripción. En consecuencia dió cumplimiento con las cláusulas establecidas en el instrumento de fecha 08/11/2023 referido.

Asimismo, de la carta documento remitida en 25/08/2024, de las conversaciones de whatsapp con personal de la empresa demandada y de los audios acompañados, tengo acreditado que el accionante solicitó en reiteradas oportunidades le habilitaran los medios necesarios a fin de efectuar los pagos del viaje de egresados de su hija sin que Maxpoint S.A. le informara al respecto.

Reseñado el plexo probatorio, se encuentra acreditada la relación de consumo entre las partes como así también la violación por parte de Maxpoint S.A. a los arts. 8 bis, 10 bis y 34 de la L.D.C.; conforme las consideraciones que a continuación formulo.

Como ya dije anteriormente, no se encuentra controvertido el vínculo que ligó a las partes, en virtud del cual el Sr. García contrató a la accionada a fin de que su hija realice su viaje de egresados en el mes de agosto del corriente año.

4.1. Incumplimiento de los arts. 8 bis y 10 bis L.D.C. A modo introductorio tengo presente que el contrato de consumo se integra con deberes secundarios de conducta impuestos por la normativa consumeril, entre ellos, el deber de trato digno.

En primer lugar, debo decir que el art. 8 bis L.D.C. dispone que “Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios.” Y al explicitar el contenido de esos derechos la doctrina ha dicho que “atender al consumidor implica recibirlo, escucharlo, receptar sus reclamos, darle satisfacción, supone arbitrar los mecanismos necesarios al efecto: capacitar a quienes ejercen la representación del proveedor o son su cara visible, habilitar centros de atención

al cliente de acceso real y efectivo y dotarlos de herramientas para dar respuesta satisfactorias en tiempos razonables”, cfr. arg. Rusconi, Dante D. -Coord.-, Manual de Derecho del Consumidor, pág. 300 (Corte Suprema de Justicia de Tucumán. Sentencia n° 504. Fecha: 30/05/2014. Fdo. Dres. Gandur (en disidencia parcial) - Estofan - Posse (en disidencia parcial) - Goane - Sbdar).

En autos, la atención brindada no merece otro calificativo que deficiente e insatisfactoria, y revela un ostensible trato indigno hacia el consumidor. Para arribar a esta conclusión pondero que la accionada no dio una solución a la actora en la etapa posterior a la suscripción de la solicitud de alta y que sólo le brindó respuestas evasivas e irrespetuosas.

Sobre el deber de los proveedores de garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios, tengo que "Se trata de un deber de garantía, a partir del cual los proveedores se encuentran obligados no sólo a abstenerse sino también a tomar una serie de medidas positivas, que involucran la organización del servicio, la remoción de obstáculos y la prevención del trato inequitativo o indigno" (cfr. Tambussi, Carlos E. Publicado en: ADLA 2016-15, 63, Cita Online: AR/DOC/1707/2016), en cuyo marco, la falta de respuestas y soluciones al actor demuestran que la demandada actuó con falta de diligencia y en contra del trato digno que el caso requería conforme a los estándares de protección del consumidor.

Por otro lado, el art. 10 bis L.D.C. dispone: "El incumplimiento de la oferta del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan".

Como ya lo dije anteriormente, el Sr. García aún informando de manera fehaciente su intención de abonar el plan de cuotas al que se había comprometido, no recibió ni el alta en el sistema ni una solución alternativa.

Establecidos los incumplimientos en cabeza de la empresa demandada, así como su obligación de responder, corresponde hacer lugar a la acción de consumo promovida por Eduardo José García, ordenando a Maxpoint S.A. a dar estricto cumplimiento con el contrato de adhesión individual (n° de solicitud 2071776) en los términos fijados en el mismo; proceda a dar el alta en el sistema informático a fin de que el actor pueda efectuar los pagos teniendo como importe total del viaje la suma de \$790.000 (Pesos Setecientos Noventa Mil) descontando lo abonado en concepto de inscripción; otorgue un plan de financiación con un plazo razonable para que el accionante efectúe el pago del viaje y permita a Sofía Milagro García Moreno, DNI n° 48.713.592 a realizar su gira de egresados junto a sus compañeros del Colegio Maria Auxiliadora.

4.2. Nulidad de las cláusulas contractuales: Atento a lo considerado anteriormente, deviene abstracto referirme al pedido de nulidad peticionado por el actor.

Dejo constancia que he valorado la totalidad de las pruebas existentes en este expediente y si no he mencionado alguna puntualmente o en su totalidad, es por no haberla considerado conducente, ni dirimente en su resolución (art. 321 del C.P.C.C.T.).

Por todo lo expuesto, resta analizar la procedencia y cuantificación, en su caso, de los rubros reclamados.

5. Rubros reclamados: Habiendo determinado la atribución de la demandada Maxpoint S.A., corresponde comenzar a analizar los rubros indemnizatorios reclamados por la parte actora.

5.1. Daño Moral: Por este rubro reclama la suma de \$ 1.000.000.

Manifiesta que, como consecuencia del incumplimiento de la demandada, se han visto afectados sus sentimientos y el de toda su familia ya que su hija se estaría quedando afuera de la gira de egresados, el cual es un viaje único.

Agrega que está viviendo una situación muy desagradable y angustiante por cuanto su hija se perderá el viaje debido al destrato de la accionada, truncando el sueño de la misma.

Denuncia que no ha recibido respuesta alguna por parte de Maxpoint S.A., a pesar de haber intentado por todos los medios revertir la situación en la que se encuentra en la actualidad.

Entrando al análisis de la procedencia del presente rubro, cabe decir que Bustamante Alsina define al daño moral como “la lesión a los sentimientos que determina el dolor o sufrimientos físicos, inquietud espiritual, o agravio a las afecciones legítimas y en general toda clase de padecimientos insusceptibles de apreciación pecuniaria.” (Tratado General de la Responsabilidad Civil, Abeledo-PERROT, Bs. As. 1989, pág. 208).

Éste recae en el fuero íntimo de la personalidad, y al respecto la Jurisprudencia se ha manifestado en el sentido que: “Para que se configure el daño moral debe mediar una lesión a los sentimientos o afecciones legítimas, perturbándose la tranquilidad y el ritmo normal de vida, por lo que representa una alteración desfavorable en las capacidades de una persona para sentir, querer y entender. Todo ello se traduce en un modo de estar diferente -y peor- de aquél en que se hallaba antes del hecho; el daño moral es el conjunto de sinsabores, angustias, pesares, sufrimientos, etc. que el hecho ilícito provocó en el damnificado (Zavala de González Matilde, “Resarcimiento de daños”, t.2 b, p.593 y ss.); son alteraciones emocionales profundas e íntimas y si bien es cierto que nadie puede indagar en el alma de otra persona con certeza y profundidad como aseverar la existencia, y en su caso, la intensidad de los padecimientos y angustias, éstos pueden ser presumidos o inferidos por el Juez de modo indirecto según el curso natural y ordinario de las cosas, conforme a las probanzas de los hechos y las circunstancias del caso”. (Cámara Civil y Comercial Común - Sala 3, Sentencia N° 311 de fecha 27/05/2015).

No cabe duda de que el trato recibido por el actor, le causó molestias y sufrimiento constitutivos de daño moral, el cual debe ser reparado. Se trata de una prueba *in re ipsa*, pues el sufrimiento se deriva de los propios hechos.

La determinación del monto de la indemnización de dicho daño no resulta una tarea sencilla. Para su cuantificación debe tenerse en cuenta su carácter resarcitorio y no sancionatorio, la índole del hecho generador, la entidad del sufrimiento causado, y que el mismo no guarda relación necesariamente con el daño material pues no es un accesorio de este.

Según lo dispuesto por el art. 1.740 C.C.C.N., la reparación exige reponer las cosas al estado anterior, dar un equivalente. Sin embargo, el dolor, la angustia, no pueden medirse o tasarse, lo cual dificulta efectuar cálculos.

Así, considerando las características personales del actor, las lesiones sufridas, y las pruebas obrantes en estos autos, considero prudente otorgar la suma reclamada, es decir \$1.000.000, a la que deberá adicionarse un interés puro anual del 8% a computarse desde el día 09/10/2023 - fecha en la que el actor se comunicó por primera vez con la demandada en busca de respuestas y soluciones - (art. 1.748 C.C.C.N.) hasta su cuantificación al interponer la demanda y de allí en adelante deberán adicionarse intereses correspondiente a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, y hasta su efectivo pago.

Y es que, tal como fuera señalado por la Suprema Corte *"Existe consenso en señalar que "mientras la obligación sea de valor y no haya mutado su naturaleza a dineraria, por vía de la cuantificación en dinero que prevé el art. 772, debe aplicarse una tasa de interés puro, que tradicionalmente ha sido estimada entre el seis y el ocho por ciento anual" (Pizarro, Ramón D., "Los intereses en el Código Civil y Comercial", LL 2017-D, 991)... pero que "una vez que el valor es cuantificado en dinero y la deuda convertida por vía de modificación de su objeto en dineraria, se aplica una tasa de interés bruto, que incluye entre sus componentes a la prima por depreciación de la moneda". (Corte Suprema de Justicia de Tucumán., Sent. Nro. 1487 del 16/10/2018).*

5.3. Daño Punitivo: Por este rubro la actora reclama la suma de \$1.500.000.

Indica que en el caso de autos, el daño punitivo resulta ser plenamente procedente ya que la demandada ha brindado un destrato y un desprecio hacia el consumidor al no atender sus pedidos.

El art. 52 bis L.D.C. incorpora una multa civil a favor del consumidor que puede establecer el juez en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Su finalidad radica en la prevención de futuras inconductas reprobables, disuadiendo al victimario y otros eventuales dañadores de adoptar comportamientos antisociales.

Nuestra Corte Suprema de Justicia de la Provincia tiene dicho que *"el art. 52 bis debe interpretarse coordinadamente con el art. 8 bis de la misma ley, que expresamente contempla la aplicación del daño punitivo frente a la violación del derecho al trato digno consagrado en la segunda de las normas citadas". (Corte Suprema de Justicia de Tucumán, Sentencia n° 384. Fecha: 28/3/2019, Dres. Posse – Estofan – Leiva).*

Sobre el tema, advierte Chamatrópulos, "la falta de atención a los clientes constituye uno de los ejemplos más habituales de prácticas comerciales abusivas o ilegales" y que "la energía y recursos económicos que los empresarios le dedican a la relación con sus clientes en la etapa posterior a la celebración del contrato tiende a decrecer" comparada con los que se encuentran disponibles para atraerlos y proponerles la contratación. Destaca el autor citado que ello pone en evidencia "cómo funciona la agenda de prioridades del proveedor" y el "abandono" al que se somete al consumidor luego de haber celebrado el contrato y tenerlo como cliente. (Chamatrópulos, ob. cit., T. I, pág. 363 y sgtes.).

Cabe agregar que *"Un relevamiento de la jurisprudencia nacional revela que los tribunales coinciden en calificar como un actuar desaprensivo del proveedor, al hecho de no dar respuesta satisfactoria a reclamos planteados durante un prolongado período de tiempo". (Corte Suprema de Justicia de Tucumán. Sentencia n°: 641, Fecha: 27/07/2021. Dres. Sbdar – Posse - Leiva).*

De los hechos relatados y analizados en la presente sentencia surge con suma claridad la violación por parte de la accionada a lo normado por la Ley de Defensa del Consumidor, en particular al trato digno y la falta de información, por lo que corresponde hacer lugar a la indemnización por daño punitivo solicitada por el actor. A ello hay que agregar la falta de colaboración por parte de Maxpoint S.A., la cual se evidencia al violar el deber de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, ya que dicha empresa ni siquiera se apersonó en los presentes autos.

En este orden de ideas, *"()teniendo por cierto el daño y la conducta asumida por el vendedor del producto durante toda la relación jurídica derivada de la compraventa (...); las particularidades del caso que se observan a través del recorrido del presente proceso, que pusieron en evidencia la conducta reticente y dilatoria de Telecom, desde un primer momento, a solucionar los inconvenientes del actor, negando su total responsabilidad por el suceso; y como se dijo, teniéndose así por configurado el presupuesto fáctico habilitante para imponer a Telecom la sanción civil prevista por el art. 52 bis. de la ley 24.240 ()." (Cámara Civil y Comercial Común Sala I. Sentencia n° 250. Fecha: 27/05/2024. Dres. David – Zamorano).*

En este contexto, debo referirme al modo de cuantificación del presente rubro. Así, la ley n° 27.701 dispone: “Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento; b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC); c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción; d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días; e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado; y f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare. En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, por los medios más apropiados para su divulgación y conforme el criterio que la autoridad de aplicación indique, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada. En caso, que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice por medios de alcance nacional y de cada jurisdicción donde aquel actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación. El cincuenta por ciento (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del capítulo XVI —educación al consumidor— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a), de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación”.

“() No debe perderse de vista, además que se trata -LDC- de una norma de orden público (art. 65 de la ley 24.240); y que dicha reforma debe ser entendida, en el contexto inflacionario de nuestro país, más favorable a los derechos de los consumidores, por lo que, aún, en caso de duda, esta debe resolverse a favor de su aplicación (art. 3 “in fine” de la ley 24.240), puesto que pasa de un monto máximo en concepto de daño punitivo de \$5.000.000 a otro de 2100 canastas básicas para el hogar 3. () Se pondera, en el caso que la condena a valores constantes es el modo de prevenir que el fenómeno inflacionario erosione el poder adquisitivo intrínseco de la cifra establecida como multa civil y logre satisfacer el fin disuasivo del instituto ()”. (Cámara Civil y Comercial Común Sala I. Sentencia n° 250. Fecha: 27/05/2024. Dres. David – Zamorano).

Por lo expuesto, teniendo por cierto el daño y la conducta de la firma demandada; corresponde imponer una multa civil equivalente a 3 (tres) canastas básicas para el hogar 3, a cargo de Maxpoint S.A. y a favor del actor; que a la fecha de esta sentencia asciende a la suma de \$ 3.502.627,35 (<https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel3-Tema-4-43>). A la misma se le adicionará un interés equivalente a la tasa activa promedio mensual para descuento de documentos a 30 días del Banco de la Nación Argentina, a partir de que la presente sentencia quede firme y hasta su efectivo pago.

6. Costas: Resta abordar el tema de las costas. Las mismas se imponen a la demandada vencida por el principio objetivo de la derrota (art. 61 C.P.C.C.T.).

7. Honorarios: Siguiendo los lineamientos vertidos por la Cámara Civil y Comercial Común Sala II mediante sentencia n° 347 de fecha 11/08/2023, considero conveniente regular honorarios en términos porcentuales.

"Así, En *Bolsa de Comercio c. Rabelló* (CCCTuc., Sala II, Sentencia N° 385, 26/07/2017) esta Sala ha tenido oportunidad de pronunciarse sobre la conveniencia de regular los honorarios profesionales en términos porcentuales, ante la falta de determinación de una base regulatoria o ante procesos inflacionarios y la prohibición de actualización monetaria que subsiste en nuestro derecho positivo (Ley n° 23.928), dejando su cuantificación diferida, para cuando exista una base regulatoria firme.

Siguiendo a Ure y Finkelberg, se ha observado que la costumbre arancelaria tradicional en el derecho argentino se ha manejado hasta ahora siguiendo la modalidad de regular honorarios en cantidades ciertas de dinero. La cuestión no pasa tanto por verificar si este método es mejor que el otro, sino que se lo ha aplicado mayoritariamente casi de manera inercial. Sin embargo, a poco que se avance en el examen de la cuestión, se puede comprobar las dificultades tangibles que presenta la cuantificación dineraria (URE, Carlos E. - FINKELBERG, Oscar G., *Honorarios de los profesionales del derecho*, p. 515, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2009).

Ello resulta patente aún en los casos de capital determinado, pues, el inc. 1) del art. 39 de la Ley n° 5.480 considera como monto del juicio, además de dicho capital, su actualización por depreciación monetaria -en caso de corresponder-, intereses, multas y cualquier otro rubro que deba adicionarse. Está claro que ninguno de estos factores se encuentra definido cuantitativamente al momento de dictarse sentencia -y mucho menos, antes-, por lo que, tanto en caso que la demanda prospere -total o parcialmente- o que sea rechazada, el cálculo definitivo del monto del proceso a los fines arancelarios -o cualquier otro-, debe realizarse en una etapa posterior: ejecución de sentencia, en los procesos de conocimiento (URE – FINKELBERG, *op. et loc. Cit.*).

Todo esto supone, con el consiguiente desgaste jurisdiccional innecesario, la siguiente duplicación de trámites: a) si la sentencia de mérito difiere la regulación de los honorarios profesionales para cuando exista base cierta, es muy probable que la sentencia sea apelada y que la Alzada se pronuncie sólo sobre el fondo del asunto; b) luego y practicada la liquidación correspondiente, la resolución que la apruebe o desestime también puede ser recurrida, lo que a su vez dará lugar a otro decisorio; y c) finalmente, firme la base regulatoria y regulados los honorarios profesionales, éstos pueden ser apelados nuevamente, motivando una tercera intervención de la Cámara, a partir de la cual recién el profesional podrá tener un crédito definitivo, líquido y exigible, siempre que no se habilite alguna instancia extraordinaria (URE – FINKELBERG, *op. et loc. Cit.*).

Toda esta engorrosa y extensa secuencia de trámites y recursos puede simplificarse en gran parte con la determinación de los honorarios profesionales en términos porcentuales. Ello responde, sin duda alguna, a la consecución de los principios procesales de “gceleridad y concentración”h sobre los que se asienta nuestro ordenamiento procesal (art XII, CPCC; cfr. URE – FINKELBERG, *op. Cit.*, p. 515 y s.)".

El fallo citado, agrega que este tipo de práctica, se suma a que los honorarios profesionales tienen carácter alimentario y por ello, mientras más rápida sea su cuantificación, más rápida será su percepción. Añade que es de vital importancia tener en cuenta la periodicidad irregular de los ingresos por el ejercicio de una profesión liberal.

Por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la tarea desarrollada, la eficacia, resultado obtenido, el tiempo empleado en estos autos, y las pautas fijadas por la ley arancelaria corresponde regular al letrado Juan Manuel Esteban Carro en su carácter de apoderado de la parte actora en un 15% de conformidad a lo normado por el art. 38 Ley 5.480 sobre el monto del proceso que resulte en definitiva con más el 55% dispuesto en art. 14 Ley 5480.

El IVA que corresponda tributar al profesional cuyos honorarios se han regulado, se adicionará a los mismos de conformidad a la condición que revista frente a tal tributo. (Excma. Cámara Civil y Comercial, Sala 2 in re "Chahla Elías c/ Municipalidad de San Miguel de Tucumán s/ Expropiación, del 16/04/2004).

Asimismo, a dichas sumas deberá adicionarse el 10% en concepto de aportes jubilatorios (ley 6059).

Por último, se hace constar que los honorarios regulados en este pronunciamiento deberán abonarse conforme lo dispuesto por el Art. 23 de la Ley 5480, dentro de los diez (10) días de quedar firme la presente resolución.

Por ello,

RESUELVO

I. HACER LUGAR a la demanda instaurada por el Sr. Eduardo José García, D.N.I. n° 21.744.018, en contra de Maxpoint S.A., CUIT: 30-70823349-4; y ordenar a ésta a dar estricto cumplimiento con el contrato de adhesión individual (n° de solicitud 2071776) en los términos fijados en el mismo; proceda a dar el alta en el sistema informático a fin de que el actor pueda efectuar los pagos teniendo como importe total del viaje la suma de \$790.000 (Pesos Setecientos Noventa Mil) descontando lo abonado en concepto de inscripción; otorgue un plan de financiación con un plazo razonable para que el accionante efectúe el pago del viaje y permita a Sofía Milagro García Moreno, DNI n° 48.713.592 a realizar su gira de egresados junto a sus compañeros del Colegio Maria Auxiliadora. Asimismo, se condena a la demandada a abonar las siguientes sumas de dinero en concepto de indemnización: (i) Daño Moral: \$1.000.000 (Pesos Un millón); y (ii) Daño Punitivo: la suma de \$ 3.502.627,35 (Pesos Tres Millones Quinientos Dos Mil Seiscientos Veintisiete con 35/100), equivalente a 3 (tres) canastas básicas del hogar 3; con más el interés considerado para cada uno de ellos.

II. COSTAS conforme se consideran.

III. REGULAR HONORARIOS al letrado Juan Manuel Esteban Carro en su carácter de apoderado de la parte actora en un 15% de conformidad a lo normado por el art. 38 Ley 5.480 sobre el monto del proceso que resulte en definitiva con más el 55% dispuesto en art. 14 Ley 5480. El IVA que corresponda tributar por el profesional cuyos honorarios se han regulado, se adicionará a los mismos de conformidad a la condición que revista frente a tal tributo. A dichas sumas deberá adicionarse el 10% en concepto de aportes jubilatorios (ley 6059).

IV. Se hace constar que los honorarios regulados en este pronunciamiento deberán abonarse conforme lo dispuesto por el art. 23 de la Ley 5480, dentro de los diez (10) días de quedar firme la presente resolución; y devengarán un interés equivalente a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde la mora hasta su efectivo pago.

V. Firme la presente, cumplidos con los recaudos de ley (art. 35 ley 5480 y art. 34 ley 6059) devuélvase la documentación original al presentante por Secretaría, bajo apercibimiento de destrucción atento al proceso de despapelización del Poder Judicial.

HAGASE SABER MPR-

DRA. INÉS DE LOS ANGELES YAMÚSS

JUEZA EN LO CIVIL Y COMERCIAL XI NOMINACIÓN.

Actuación firmada en fecha 28/05/2025

Certificado digital:

CN=YAMUSS Ines De Los Angeles, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27222646419

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