

Expediente: **5757/23**

Carátula: **GIL SILVIA CLARISA C/ RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A. S/ PROCESOS SUMARIOS (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 1**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **12/05/2026 - 00:00**

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

27218289482 - GIL, SILVIA CLARISA-ACTOR/A

90000000000 - RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A.S., -DEMANDADO/A

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1

Juzgado Civil y Comercial Común X° Nominación

ACTUACIONES N°: 5757/23



H102316130333

JUICIO: “GIL SILVIA CLARISA c/ RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A. s/ PROCESOS SUMARIOS (RESIDUAL)” (Expte. n° 5757/23 – Ingreso: 07/11/2023)

San Miguel de Tucumán, mayo de 2026.

Y VISTO:

Para dictar sentencia en los presentes autos y;

RESULTA:

El 22/11/2024, se presentó la letrada Maria Francisca Armanini, M.P. 5683, en representación de Silvia Clarisa Gil, DNI N° 28.791.020 e inició demanda en contra de RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A.S, CUIT N° 30-71691726-2 por incumplimiento de contrato y del deber de información. Reclamó el resarcimiento de daños y perjuicios y solicitó que se imponga a la demandada una multa en concepto de daños punitivos.

El 28/11/2024, previo a todo trámite, se solicitó a la parte actora que acompañe nuevamente el escrito de demanda porque tenía un error de compaginación a partir de las páginas 2 y 3 del archivo pdf. El 18/12/2024 se adjuntó nuevamente el escrito de demanda.

La parte actora mencionó que la firma demandada en la publicidad que ofrece al público mediante la red social Facebook (<https://www.facebook.com/p/RED-SALUD-100057536375482/>) se autodefine como "una empresa que brinda servicios sociales. Está pensada para aquellas familias que necesiten atención médica completa sin que su bolsillo lo note. Ofrece consultas, guardias y sepelios".

Señaló que la señora Gil es una persona con escaso nivel de instrucción educativa que se dedica a limpiar casas de familia para subsistir y para contar con una cobertura médica (obra social) se adhirió junto a su grupo familiar a la Obra Social del Personal de la Industria Azucarera (O.S.P.I.A.).

Relató que el 25/11/2020, Romina Gomez, empleada de la firma accionada, fue a la casa de la actora mediante el sistema de contratación de venta a domicilio, a ofrecer servicios de salud "prepaga" y servicio de sepelio (ataúd tipo Paris, sala velatoria o servicio de capilla ardiente en domicilio, carroza de duelo con dos coches de acompañantes) y un terreno/parcela en el cementerio Jardín del Cielo. Resaltó que no le entregaron copia de la documentación donde se especifican las condiciones de contratación, solo se le facilitó una ficha de suscripción y al tiempo le llevaron a su domicilio el carnet de afiliada con una carta de bienvenida.

Mencionó que en dicho cementerio descansan familiares fallecidos más queridos y allegados a la Sra. Gil, sus abuelos paternos que la criaron, Juan José Gil y Gudelia Santillán y su sobrino Gerardo Arroyo. Que por esa razón, la actora decidió suscribir contrato afiliándose al plan familiar en carácter de titular siendo sus adherentes el cónyuge Raúl Francisco Diaz (DNI nro. 25.853.562) y sus hijos Juan José, Tatiana y Génesis Betiana Díaz.

Destacó que la señora Gil cumplía con sus obligaciones económicas sufragando en efectivo todos los meses a una persona autorizada por la demandada que se apersonó en su domicilio para cobrarle como lo acredita con los recibos de pago que adjunta. Mencionó que solo utilizó unos pocos servicios como ser descuentos en medicamentos y autorizaciones de órdenes para acudir a diferentes profesionales prestatarios principalmente odontólogos.

Precisó que el 05/07/2023 cuando acudió a las oficinas de la demandada, a fin de autorizar órdenes odontológicas preguntó si el cementerio que le correspondía al plan contratado seguía siendo Jardín del Cielo y los empleados de RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A.S le aseguraron en forma afirmativa.

Relató que el jueves 3 de agosto de 2023, en horas de la noche, dolorosa e imprevistamente falleció el único hijo varón de la actora Juan José Díaz. Que al otro día en las primeras horas de la mañana la señora Gil concurreó personalmente junto a su hermana, Débora Soledad Gil a las oficinas de la demandada para solicitar los servicios de sepelio contratados de sala velatorio, féretro, coche fúnebre y parcela en el cementerio Jardín del Cielo. Le contestaron que hacía mucho tiempo que no tenían convenio con el cementerio Jardín del Cielo porque la "gente no pagaba porque era caro". Le ofrecieron distintas parcelas sitas en el cementerio de San Antonio de Padua (localidad de Tafí Viejo) y en dos cementerios públicos más cuyos nombres no se recuerda hasta el día de hoy y le dijeron que era todo lo que le correspondía. Resaltó que ese día la actora se retiró de las oficinas de la demandada, angustiada, desorientada, conmocionada, sin saber qué hacer, dónde sepultar a su hijo y cómo comprar el féretro. Que ante la necesidad acuciante que experimentaba la actora, varios familiares y vecinos, en forma colaborativa se aprestaron a facilitarle dinero en efectivo a fin de poder afrontar los gastos de velatorio y sepultura de su hijo Juan José. Que a fin de poder pagar la menor suma de dinero posible, se emplearon servicios de sepelio (féretro, capilla ardiente en domicilio, carroza fúnebre y un auto de acompañamiento) que pertenecían originalmente a la hermana de la actora Verónica Roxana Gil, sufragando \$120.000. Y los servicios de sepultura (parcela y excavación en el cementerio Jardín del Cielo) que pertenecían a Ramona Gil por lo que pagó en efectivo la suma de \$123.380.

Refirió que el 09/08/2023 la Sra. Gil se apersonó nuevamente ante las oficinas de la demandada para que se le reintegre la suma de \$243.380 que había gastado en los servicios mencionados que no fueron prestados y los empleados le informaron que no se le reintegraba el total sino solamente

un porcentaje equivalente a \$75.000.

Señaló que por carta documento n° 937052249, intimó a la accionada a que cancele la suma de \$243.380 y un monto de \$100.000 en concepto de daño directo e indemnización sustitutiva por los perjuicios causados (art. 40 bis), bajo apercibimiento de impetrar las acciones legales correspondientes. Que la accionada le respondió el 03/10/2023 mediante la carta documento n° 935971266. Negó y rechazó que al momento de contratar nuestros servicios se le hubiera ofrecido especialmente un terreno/ parcela en el cementerio Jardín del cielo porque jamás tuvo convenio con dicho establecimiento. Le contestó que la señora Gil optó por no recibir sus servicios y contratar por su cuenta otro servicio de sepelio y sepultura. Negó que hubiera un incumplimiento contractual de su parte y que deba reintegrar suma de dinero alguna.

Precisó que el 25/10/2023 mediante carta documento n° 094750460 rechazó la carta documento de la demandada.. Negó absolutamente que la empresa le haya entregado copia de la documentación donde se especificaban las condiciones de contratación y brindado un información veraz y completa. Notificó que desde esa fecha rescindió el contrato de prestación de servicios oportunamente contratado y requirió que se abstenga de enviar facturas y cobrar cualquier cantidad que pueda devengarse con posterioridad. Solicitó que le faciliten un documento que acredite la presentación de la solicitud de baja bajo apercibimiento de iniciar las acciones legales correspondientes por los perjuicios causados. Destacó que la accionada no contestó dicha carta documento ni le facilitó la documentación correspondiente a la baja de la afiliación.

Sostuvo que la accionada incumplió con las obligaciones a su cargo, se negó a brindar el servicio de sepelio contratado e incumplió su deber de suministrar información veraz en forma cierta y objetiva. Que le brindó información falsa para que contrate sus servicios y después para que prosiguiera dentro de la relación contractual. Que no le proveyó información completa sobre los servicios y jamás le facilitó una copia de las condiciones de contratación. Resaltó que la carencia, deficiencia y o la falsedad informativa generan una responsabilidad de carácter objetivo porque se trata de una obligación de tipo legal.

Mencionó que el vínculo que une a la actora con la demandada es una típica relación de consumo definida por el art. 1 de la Ley 24.240. Que la empresa accionada tiene una obligación de resultado desde el punto de vista de la usuaria.

Resaltó que la actora se encuentra en una situación vulnerable y desventajosa en atención a sus condiciones sociales y económicas que exigen una mayor protección en aplicación de la Resolución n° 139/2020 de la Secretaria Interior, Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación y el art. 8 bis de la LDC.

Señaló que la actora estaba en una situación de vulnerabilidad psicológica por la muerte inesperada de su único hijo varón. Que había sufrido un trastorno de estrés postraumático cuando los empleados de la accionada en vez de empatizar, respetar y dispensar un trato digno se negaron a cumplir con sus obligaciones contractuales y le dijeron que hacía mucho tiempo que no poseían convenio con el cementerio Jardín del Cielo. Resaltó que toda la actividad desplegada por la demandada perturbó limitó y restringió los derechos de la actora, afectó su honor y dignidad.

Reclamó en concepto de daño directo los gastos que afrontó por los servicios de sepelio y de sepultura. Sostuvo que la demandada violó la ley 24.240, incumplió con la prestación de servicios de sepelio y sepultura contratados sin ninguna causa que lo justifique y tuvo que afrontar dichos gastos.

Reclamó la suma de \$2.000.000 en concepto de daño moral o lo que en más o en menos determine el criterio del juez conforme a las probanzas arrimadas en autos. Solicitó que se imponga a la

demandada una multa en concepto de daños punitivos en la suma de \$5.000.000 o lo que en más o en menos determine el criterio del juez. Acompañó prueba documental.

El 14/03/2025, se dio intervención de ley a la actora. Se tuvo presente la copia digital del Acta de Cierre sin Acuerdo de Mediación Obligatoria (Ley 7844), acompañada. Se dispuso que la presente causa tramitará según las normas del proceso sumario (art. 480 del CPCCT) y que la parte actora actúa con el beneficio de la justicia gratuita con los alcances previstos en el art. 481 del CPCCT. Se requirió a la parte actora que aclare y/o subsane el pto. IV apartado b del escrito de demanda.

En fecha 20/03/2025, la parte actora aclaró que la correcta sumatoria del rubro daño directo era de \$203.500.

El 28/03/2025, se tuvo por aclarada y ampliada la demanda. Se dispuso correr traslado de la demanda, de la presentación del 18/12/24, del escrito del 20/03/2025 y la documentación adjuntada a RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A.S. Y se convocó a las partes a la Primera Audiencia.

El 15/04/2025 se agregó la cédula notificada a la demandada. El 19/06/2025 la parte actora ofreció pruebas.

El 19/06/2025 se realizó la primera audiencia. La demandada no compareció, se tuvo por incontestada la demanda y se aplicó el régimen de rebeldía. Se proveyeron las pruebas ofrecidas.

El 06/10/2025 se realizó la segunda audiencia. La parte demandada tampoco compareció en dicha oportunidad. Se dispuso ampliar el período probatorio por el término de diez días y ordenó librar una cédula de notificación dirigida a Grupo Las Rosas SRL. Atento a que no compareció la parte absolvente se dispuso la apertura del pliego, se adjuntó al acta y se reservó para su valoración en la sentencia definitiva en los términos del art. 360 CPCCT. Prestaron declaración los testigos. Y se dispuso que una vez transcurrido el plazo de diez días hábiles, se tendría por clausurado el período probatorio. Se ordenó practicar la planilla fiscal.

El 23/10/2025 la parte actora impugnó la contestación de oficio adjuntada por Grupo Las Rosas SRL de fecha 16/10/2025.

El 29/10/2025, se intimó a la entidad oficiada a exhibir, en el plazo de cinco días, los asientos contables, registros, libros o antecedentes en que se fundase el informe en cuanto tengan relación con la cuestiones que en este juicio se debaten, bajo apercibimiento de aplicar astreintes en caso de incumplimiento. Se ordenó librar cédula a Grupo Las Rosas SRL para notificar el punto 1) de este proveído, adjuntado a la misma recibo de fecha 04.08.2023 ofrecido como prueba documental por la actora y el escrito de impugnación.

En fecha 10/12/2025 se agrega respuesta de Grupo Las Rosas SRL.

El 02/02/2026, no existiendo pruebas pendientes de producir y de conformidad con lo dispuesto en la segunda audiencia, se ordenó la clausura del período probatorio. Se ordenó practicar la planilla fiscal por secretaría y correr vista al Agente Fiscal de la 1º nom. para que dictamine.

El 12/02/2026 se agregó el dictamen fiscal y el 20/02/2026 se dispuso que pase la presente causa a despacho para el dictado de sentencia definitiva.

CONSIDERANDO:

1. La pretensión.

La actora Silvia Clarisa Gil sostiene que tras el fallecimiento de su hijo Juan José Díaz en fecha 3/08/2023, la firma Red Salud Servicios Sociales S.A.S. incumplió brindarle la prestación de sepelio y sepultura en el cementerio Jardín del Cielo que había contratado el 25/11/2020. Que en un estado de vulnerabilidad fue obligada a costear los gastos fúnebres de manera particular mediante préstamos de terceros. Y que la demandada se negó a reintegrarle lo que había abonado. Argumenta que la accionada incumplió la Ley de Defensa del Consumidor, incumplió el deber de información y le otorgó un trato indigno a la señora Gil. Por tales motivos, reclama por el incumplimiento contractual una indemnización por daños patrimoniales, morales y la aplicación de una sanción por daños punitivos.

En el caso, la demandada no se presentó en el juicio, no contestó la demanda y se mantuvo en estado de rebeldía durante todo el proceso.

En este sentido se ha entendido que la falta de contestación de demanda, en lo que a la apreciación de los hechos se refiere, constituye una presunción simple o judicial que incumbe exclusivamente al juez en oportunidad de dictar sentencia, establecer si ese silencio es o no susceptible de determinar el acogimiento de la pretensión del actor. Así, conforme lo definió nuestra Corte Suprema, "si bien la falta de contestación de la demanda no exime al actor de la necesidad de probar su derecho, se crea una presunción iuris tantum a su favor, la que debe ser destruida por la prueba del demandado" (CSJT en "Vitalone vs Wardi", Sent. 171 del 13/06/2006).

Por lo expuesto y atento la falta de contestación de la demanda, no se encuentra controvertido que la actora contrató el 25/11/2020 a través de la firma demandada los servicios de sepelio y sepultura en el cementerio Jardín del Cielo. Tampoco está controvertido que la firma demandada no le brindó la prestación y que no devolvió el monto abonado por la actora.

2. Marco normativo.

En primer término, corresponde precisar que nos encontramos frente a una relación de consumo en los términos del art. 42 de la Constitución Nacional y de los arts. 1, 2, 3, y cctes. de la Ley 24.240 (en adelante LDC) y arts. 1092, 1093, y cctes. del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante CCCN) que torna aplicable las normas del microsistema protectorio de los consumidores y usuarios. Ello es así toda vez que la actora contrató la prestación de un servicio de sepelio y sepultura para ella y su grupo familiar como destinataria final (art. 1 LDC) con la empresa demandada, que a su vez se encuentra comprendida en la noción de proveedor en los términos del art. 2 de la LDC, ya que desarrolla de manera profesional la cobertura de servicios de salud y de sepelio para sus afiliados.

En el caso, la parte actora expresó que la señora Gil es una consumidora hipervulnerable en razón de situación socio económica. Al respecto cabe precisar que la doctrina señala que los consumidores hipervulnerables son aquellos consumidores a los que a la vulnerabilidad estructural de ser consumidores se le suma otra vulnerabilidad, vinculada a su edad, condición psicofísica, de género, socioeconómica o cultural o otras circunstancias permanente o transitorias (Cfr. Barocelli, Sergio Sebastián (dir.), Consumidores Hipervulnerables, El Derecho, Buenos Aires. 2018, pág. 16).

Por otra parte, la Resolución 11/GMC/2021 del MERCOSUR en su art. 1, establece que se consideran consumidores en situación de hipervulnerabilidad a las personas físicas que se encuentren con vulnerabilidad agravada, desfavorecidos o en desventaja debido a su edad, género, estado físico o mental, o circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores. En su art. 2, la resolución mencionada, establece a título meramente enunciativo que podrán constituir causas de hipervulnerabilidad, entre otras: a) Ser niños, niñas o adolescentes; b) Ser personas Mayores

conforme a la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores; c) Ser personas con discapacidad; d) La condición de persona migrante o turista; e) La pertenencia a comunidades indígenas, pueblos originarios o minorías étnicas; f) La ruralidad, con ubicación remota o precaria; g) Situaciones de vulnerabilidad socio-económica; h) Pertener a una familia monoparental, con hijas/os menores de edad o con discapacidad a cargo; i) Situación de salud. (Cfr. Barocelli, Sergio Sebastián, Hipervulnerabilidad en las relaciones de consumo y en las políticas públicas de protección de los consumidores. A propósito de la disposición 137/2024 (SSDCyLC), LA LEY, 06/08/2024, AR/DOC/1962/2024, pág. 7). Cabe señalar que la referida resolución n° 11/GMC/2021 Mercosur fue internalizada e incorporada a su ordenamiento jurídico por Argentina mediante el art. 1 de la resolución 1015/2021 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación.

Considero de particular importancia valorar que conforme surge de las constancias de autos, siguiendo a autorizada doctrina en la materia, entiendo que corresponde realizar una aplicación, coordinada, coherente y simultánea de las normas, principios e instituciones del Derecho del Consumidor conjuntamente con las normas, principios e instituciones aplicables a cada grupo vulnerable en particular, en clave constitucional y convencional (Cfr. Barocelli, Sergio Sebastián (dir.), Consumidores Hipervulnerables, ob. cit., pág. 29).

En consecuencia, corresponde dejar sentado que los hechos descriptos y relatados en la demanda quedan comprendidos y son regidos por el régimen tuitivo de los consumidores y usuarios, que se integra con el art. 42 de la CN, las normas de la Ley 24.240, el Código Civil y Comercial de la Nación, en diálogo con la Constitución Nacional y Tratados Internacionales de Derechos Humanos que resultan aplicables al caso. En consecuencia, el caso concreto se resolverá mediante la aplicación de las normas y principios del régimen protectorio de los consumidores y usuarios.

3. Pruebas.

La parte actora tenía la carga de probar los extremos de su pretensión, sin perjuicio de que en el caso se trate de una relación de consumo. Según los parámetros receptados por nuestra Corte Suprema, el consumidor no está exento de actividad probatoria que sustente su derecho, pues el artículo 53 de la LDC (que impone a los proveedores un deber de aportar al proceso los elementos de prueba que obren en su poder prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida), no tiene un efecto de invertir la carga de la prueba, sino únicamente un deber agravado que se establece en cabeza del proveedor (Cfr. CSJT en "Alperovich vs. Citibank", Sent. 485 del 18/04/2018).

Lo señalado encuentra su correlato además en el art. 488 del CPCCT (T.O. Cfr. Ley 9.924) que establece que los proveedores demandados deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio y la verdad material, y que, en caso de duda sobre la interpretación de los hechos y de la valoración de la prueba, prevalecerá la más favorable al consumidor.

A luz de estos parámetros antes expuestos se llevará a cabo la valoración del plexo probatorio producido en este proceso y de la conducta procesal asumida por la demandada en su carácter de proveedora de bienes y servicios (Art. 2 LDC).

3.1. Documental:

Con la demanda la parte actora adjuntó: acta de cierre de mediación; tres cartas documentos identificadas con los números 937052249, 094750460 y 935971266; 33 comprobantes de pago de cuotas mensuales emitidos por la empresa demandada; copia de "ficha de suscripción" (nro. 2237) y

la carta de bienvenida que contiene los datos de contacto de la empresa; Recibo nro. 00003989 (con fecha 04/08/2023) por \$28.500, correspondiente a la tasa de conservación de Jardín del Cielo; Factura por derecho de inhumación (con fecha 04/08/2023) por \$55.000, también de Jardín del Cielo; Carnet de afiliación de la actora; Copia del recibo nro. 6463 (con fecha 04/08/2023) por \$120.000, por servicios de sepelio del Grupo Las Rosas; Copias certificadas de la partida de nacimiento y acta de defunción de Juan José Díaz.

3.2. Documental en poder de la contraparte:

Se intimó a la demandada a presentar la documentación que obre en su poder respecto del contrato de afiliación suscripto entre la entre actora Sra. GIL Silvia Clarisa, CUIT nro. 27-28791020-2 y RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A.S.

3.3. Informativa:

Pablo Daniel Leiva, socio gerente de San Juan de la Cruz S.R.L, informó (SAE, 26/09/2025) que la señora Gil Ramona Mercedes, D.N.I.N°14.084.281, es titular de 1(una) parcela en el cementerio parque Jardín del Cielo que se identifica con el n°15, de la manzana n°148, sección II127, padrón n° 27-148-15. Que los restos de quien en vida se llamara Juan José Díaz D.N.I.n°44.030.002 se encuentran inhumados en esa necrópolis; fue sepultado el día 05 de agosto de 2023. Que la titular de la parcela es Gil Ramona Mercedes, D.N.I.N°14.084.281, Padrón n° 27-148-15. Que los restos de quienes en vida eran Juan José Gil, Gudelia Santillán y Eduardo David Arroyo se encuentran inhumados en esa necrópolis. Y que el importe actual de una parcela idéntica a la descrita es de \$ 570.000.

El 25/08/2025, Pablo Tadeo Romano Posse, abogado, en el carácter de representante de la Obra Social del Personal de la Industria Azucarera (OSPIA TUCUMÁN) contestó el oficio e informó que la Sra. Silvia Clarisa Gil DNI N° 28.791.020 es titular de OSPIA con N° 37138. Las personas que figuran como adherentes son Díaz Raúl Francisco, cónyuge, Díaz Tatiana Ayelen, hija y Díaz Génesis Betiana, hija. Que brinda el Programa Médico Obligatorio conforme el listado de prestaciones del Decreto 492/1995 y la fecha de afiliación es de enero de 2015. Que actualmente se encuentra bloqueada por falta de pago. Adjuntó una declaración jurada y un listado de pagos informados.

Grupo Las Rosas S.R.L. informó (SAE, 16/10/2025) que en Agosto de 2023 no registraba prestación de servicio de sepelio a nombre de GIL VERONICA ROXANA, D.N.I.: 33.332.360, ni como solicitante ni como beneficiaria del mismo. La parte actora impugnó dicha contestación por falsedad y solicitó la inmediata aplicación de las astreinte previamente dispuestas por el Tribunal. Sostuvo que la respuesta brindada era falsa constituyendo un acto de mala fe procesal, como prueba documental adjuntó copia de un recibo emitido GRUPO LAS ROSAS SRL (Plan Azul), N° 6463, fechado el 04/08/2023. Manifestó la actora que consta claramente como titular del recibo: GIL VERONICA ROXANA, que el concepto registrado en dicho recibo es "Servicio Sepelio" y la firma estampada en dicho instrumento comercial (recibo) resulta poseer similitud con la estampada en la respuesta del oficio.

En virtud de lo manifestado por la actora y de lo establecido en el art. 408 CPCCT, el 29/10/2025 se intimó a Grupo Las Rosas SRL a exhibir, en el plazo de cinco días, los asientos contables, registros, libros o antecedentes en que se fundase el informe en cuanto tengan relación con la cuestiones que en este juicio se debaten, bajo apercibimiento de aplicar astreintes en caso de incumplimiento. En fecha 10/12/2025, Grupo Las Rosas SRL, contestó que en sus registros de servicios contratados de manera particular son por solicitante (o tomador) de la prestación o por nombre de fallecido y no de acuerdo con quien haya pagado la prestación. Adjuntó documentación referida al fallecido Juan Jose

Diaz, D.N.I.: 44.030.002 y la información de quien se presentó en ese momento a los fines de solicitar el servicio de sepelio.

3.4. Prueba pericial psicológica.

La parte actora produjo prueba pericial psicológica. Formuló los siguientes puntos de pericia: A) Si el hecho que diera origen a la litis tuvo / tienen algún tipo de impacto sobre las esferas afectivas, limitando a la actora en su capacidad de goce individual, familiar, social y/o recreativo; B) Sirva informar, si luego del impacto psicológico por la muerte de un hijo, los padres pueden sentir Presión por la necesidad de adoptar un rol activo en los rituales de despedida; C) Sepa informar, el estado psicológico de una persona dentro de las primeras 48 hrs de pérdida de un hijo D) Describa si el hecho de no poder utilizar los servicios funebres contratados por la actora tuvo y /o tiene algún tipo de impacto negativo en la psiquis de la actora. En caso positivo describa los mismos; E) Señale si es recomendable que la actora asista a ayuda psicológica y en caso afirmativo sirva informar frecuencia aconsejada; F) Así mismo informe valor de la consulta psicológica.

El Psicólogo del Gabinete Psicosocial Multifueros Felipe Martínez Devoto presentó su informe pericial el 18/09/2025. Informó que la Sra. Gil perdió a su hijo en condiciones inesperadas y disruptivas. Sumado a ello, expresó que de ese evento se desprendió un conflicto con la obra social y el servicio de sepelio. Expresó haberse encontrado teniendo que responder y tramitar este conflicto en un estado de crisis y desequilibrio emocional, consecuente y esperable ante su pérdida y la naturaleza traumática del evento. Que en dicho estado y en tiempos urgentes, refiere haberse ocupado por cuenta propia de los trámites, gestiones y costos propios de los rituales que conllevan estos sucesos. El perito informó, en términos psicológicos, que se registra que vio interrumpido un necesario proceso emocional, en relación a su pérdida y el impacto que en su persona repercutió, a los fines de hacerse cargo de las gestiones correspondientes. Que a su vez, expresa que todavía en la actualidad tiene trámites pendientes en relación a los costos económicos de estos servicios y el hecho de que el cuerpo de su hijo fallecido no cuenta con una parcela propia sino estaría utilizando temporalmente el espacio esperado para su padre. En ese sentido, por esos motivos, se registra que en la actualidad el proceso de duelo por la muerte de su hijo se encuentra estancado en tanto no ha encontrado una solución para dicho problema. Señaló que frente al recuerdo de esta circunstancia, manifiesta episodios agudos de angustia, experimentando sentimientos de injusticia, culpa, impotencia y tristeza. Estos estados interrumpen y repercuten sobre su normal desenvolvimiento de forma transversal, afectando negativamente su predisposición y disponibilidad en sus vínculos personales y actividades cotidianas. Que el estancamiento por un duelo de esta envergadura, y la consecuente dificultad para elaborarlo, tiene un pronóstico negativo para la salud mental, pudiendo esperarse una profundización del malestar expuesto en el tiempo.

Concluyó que la Sra Gil presenta rasgos depresivos en su organización psíquica. Por estos motivos, se sugiere su inclusión en un esquema de psicoterapia de frecuencia semanal, quedando su duración y extensión a consideración del profesional tratante. Que el valor de referencia por hora de trabajo técnico otorgado por el Colegio de Psicólogos de Tucumán es de \$24.000.

3.5. Testimonial:

En la segunda audiencia prestaron declaración testimonial las testigos ofrecidas por la parte actora. En primer lugar declaró la señora Verónica Roxana Gil, DNI 33.332.360, hermana de la actora. Expresó que el día de la muerte del hijo de la actora, estaba en el hospital con sus hermanas Clarisa y Debora Gil quienes le dijeron que las empresas no se hacíaN cargo. Que en ese momento estaban muy mal y les ofreció prestarle su parcela, pero no se podía. Que juntaron plata y le prestaron para pagar el servicio particular en Arévalo y Las Rosas y una tía les prestó la parcela.

Que en Arévalo pagó el servicio de cajón, vela y traslado en un auto. Contestó que pagaron 125.000 o 120.000 del servicio del cajón y también pagaron la deuda de la parcela Jardín del Cielo.

En segundo lugar, declaró María Silvana Díaz DNI 29.243.381, cuñada de la actora. Expresó que sabía que la actora estaba pagando Red de Seguros para tener una parcela para cuando pasen estas cosas y que ellos no se hicieron cargo, no le reconocieron, entonces hicieron una colecta entre familiares y vecinos para que su sobrino pudiera tener una tierra y velatorio. Que después fueron a la empresa porque les dijeron que le iban a reconocer algo de dinero pero no quisieron reconocerle ni una mínima parte de lo que se gastó. Contestó que ella acompañó a la actora a Red de Salud Servicios Sociales porque supuestamente le iban a reintegrar y le habían ofrecido mucho menos de lo que ella había gastado. Que todos pusieron un poco, que ella puso \$5.000, porque en total tenían que juntar \$120.000.

Por último, declaró la señora Débora Soledad Gil, DNI 24.215.668. Manifestó que esa mañana fueron a la empresa, le pidieron el documento de su sobrino y les dijo que le correspondía el cementerio de Tafí Viejo, El Padua y el Norte, que era un público: Que no le correspondía lo que ella estaba pagando porque hacía varios meses no tenían convenio con el cementerio Jardín del Cielo, porque estaba muy caro y no lo estaban pagando. Relató que cuando volvieron al hospital, se reunieron y juntaron la plata para prestarle a la actora. Una vez que lo velaron fue trasladado al cementerio Jardín del Cielo que era lo que su hermana estaba pagando porque cuando la inscribieron le dieron esa opción.

Contestó que primero pagaron \$120.000 y después \$123.000. Que su hermana fue a pedir el reintegro y le ofrecieron pagarle \$75.000. Expresó que cuando la inscribieron le dijeron que tenían convenio con el Jardín del Cielo, que ella quería ese cementerio porque allí estaban sus abuelos.

3.6. Declaración de parte.

El representante legal de la empresa demandada RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A. no compareció a la segunda audiencia a prestar declaración conforme al pliego de posiciones que se adjuntó oportunamente. En la audiencia se dispuso la apertura del pliego que se adjuntó al acta y se reservó su valoración para la oportunidad de dictarse sentencia definitiva en los términos del art. 360 CPCCT.

En consecuencia, en el caso concreto, en atención a que el representante legal de la empresa demandada no concurrió a la audiencia, se tendrán por ciertos los hechos contenidos en las posiciones insertas en el pliego, en tanto no se encuentran contradichos por las demás pruebas de autos, atento a que la demandada no contestó la demanda. A continuación se transcriben las posiciones del pliego presentado por la parte actora:

1.- Jure el absolvente como es cierto que, la actora contrató con la firma que Ud. representa servicios de atención médica, sepelio y sepultura .

2.- Pare que Jure el absolvente como es cierto que, el servicio de sepelio contratado por la actora con su representada incluía: (L) ataúd: Tipo Paris(bóveda 2 o 3 paneles) (2) Sala velatoria o servicio de capilla ardiente en domicilio, (3)- carroza de duelo, (4) dos coches de acompañantes, (5)- Terreno Cementerio o cremación (5) traslado de restos dentro de un radio de 30 km.

3.- Pare jure el absolvente como es cierto que, la firma que Ud. representa no le brindó los servicios de sepelio contratados por la actora.

4.- Para que jure el absolvente como es cierto que, la empresa que Ud representa no realizó reintegro de dinero, a la actora, como consecuencia de los gastos realizados por las contrataciones

de en servicios de sepelio externo.

5.- Para que jure el absolvente como es cierto que la firma que Ud. representa ofrece y/o ofrecía publicidad, al público, mediante la red social FACEBOOK.

6.- Para que jure el absolvente como es cierto que, en el texto de publicidad, que vuestra empresa ofrece en la red social Facebook, puede leerse: "una empresa que brinda servicios sociales. Está pensada para aquellas familias que necesiten atención médica completa sin que su bolsillo lo note. Ofrece consultas, guardias y sepelios".

7.- Para que jure el absolvente como es cierto que, la empresa que Ud representa realiza ventas al público mediante el sistema de contratación de venta a domicilio.

8.- Para que jure el absolvente como es cierto que, la sra. Romina Gómez (empleada de la empresa hoy demandada) acudió al domicilio de la actora para realizar contrataciones mediante el sistema de contratación de venta a domicilio.

9.- Para que jure el absolvente como es cierto que, el 04/08/2023, en las primeras horas de la mañana, la actora concurrió personalmente a vuestras oficinas para solicitar los servicios de sepelio contratados.

10.- Para que jure el absolvente como es cierto que, personal administrativo de vuestra empresa, ante el requerimiento de la actora por la parcela del cementerio Jardín del Cielo le respondieron que: "hacia mucho tiempo que NO poseían convenio con el cementerio Jardín del Cielo, pues la gente no pagaba porque era caro".

11.- Para que jure el absolvente como es cierto que, la empresa que Ud. representa, al momento de contratación, no entregó a la actora documentación donde se especificaban las condiciones de contratación.

12.- Para que jure el absolvente como es cierto que, empresa que Ud representa, al momento de contratación, sólo le facilitó a la actora una ficha de suscripción.

4. Procedencia de la acción.

La cuestión a resolver gira en torno a determinar si la demandada es responsable por el incumplimiento de la prestación del servicio sepelio y sepultura contratado por la señora Gil y la omisión de efectuar el reembolso de las sumas abonadas por la actora. Y en si, como consecuencia de ello, debe responder por los daños y perjuicios que se reclaman en la demanda.

La falta de contestación de la demanda, debidamente notificada a la accionada y la documentación acompañada en autos permiten tener por cierta la versión de los hechos de la actora respecto del incumplimiento del servicio de sepelio y sepultura en el cementerio Jardín del Cielo que había contratado y de la negativa de la demandada de reintegrar las sumas que pagó de forma particular.

Asimismo, en razón que la demandada no contestó la demanda, toda la documentación adjuntada por la actora con su demanda se tiene por auténtica en los términos de lo dispuesto por el art. 337 CPCCT.

A su vez, mediante prueba informativa la parte actora acreditó que el hijo de la señora Gil fue sepultado el 5/08/2023 en el cementerio Jardín del Cielo. Que el titular de la parcela, Padrón n° 27-148-15, es Ramona Mercedes Gil, hermana de la actora. Y que en dicho cementerio yacen los restos de Juan José Gil, Gudelia Santillán y Eduardo David Arroyo, quienes eran los familiares de la señora Gil conforme lo expuso en la demanda.

Cabe destacar también que se intimó a la demandada a presentar la documentación que obra en su poder respecto del contrato de afiliación suscripto entre la actora Silvia Clarisa Gil y RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A.S. y esta última no cumplió el requerimiento.

Las tres testigos (Verónica Roxana Gil, María Silvana Díaz y Débora Soledad Gil) coincidieron en que la empresa no se hizo cargo de los servicios solicitados al momento del fallecimiento del hijo de la actora. Débora Soledad Gil detalló que la empresa argumentó que ya no tenían convenio con el cementerio Jardín del Cielo porque era muy caro o no se estaba pagando. Las testigos coincidieron en que, ante la negativa de la empresa, la familia y los vecinos realizaron una colecta para prestarle el dinero a la señora Gil para que pudiera afrontar los gastos del sepelio y la sepultura de forma particular. Mencionaron montos similares respecto al gasto realizado. Verónica y María Silvana mencionaron la suma de \$120.000 para el servicio de sepelio (cajón, vela y traslado). Por su parte, Débora especificó que primero pagaron \$120.000 y luego \$123.000 adicionales.

Las testigos señalaron que la actora pagaba el servicio para contar con una parcela en el cementerio Jardín del Cielo porque allí se encuentran inhumados los restos de sus abuelos y sobrino y que al momento de la inscripción le ofrecieron ese lugar. Los testimonios de María Silvana y Débora coinciden en que, cuando la actora fue a reclamar un reintegro, la empresa le ofreció una suma muy inferior a lo que realmente se gastó (\$75.000 según el testimonio de Débora). Describen que la actora y su familia se encontraban en una situación angustiosa debido a la respuesta negativa de la empresa en ese momento.

A su vez el representante legal de la empresa accionada no compareció a la segunda audiencia a absolver posiciones. En consecuencia, y tal como fue manifestado anteriormente, en virtud de lo dispuesto por el art. 360 CPCCT corresponde por ciertos los hechos contenidos en las posiciones del pliego, en tanto no estuvieron contradichas por las demás pruebas de autos y atento a que la demandada tampoco contestó la demanda.

El material probatorio existente en el juicio debe ser analizado a la luz de la actitud de la accionada de no contestar la demanda ni comparecer al proceso, omisión que implica una transgresión de la obligación de colaboración que pesa sobre los proveedores en el marco de los procesos de consumo. Los proveedores tienen la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio (art. 53, tercer párrafo, de la LDC).

Al respecto, la Corte Suprema local ha dicho que le corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. Al estar de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión, pues, el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor (CSJT, en “Esteban vs. Cervecería”, Sent. 590 del 25/04/2019).

En razón de todo lo expuesto, no caben dudas de que en el caso concreto se configuró un supuesto de incumplimiento para con el deber de colaboración acentuado en materia de prueba que, en este tipo de procesos, recae sobre los proveedores demandados (art. 53 LDC y art. 488 CPCCT), toda vez que la demandada no sólo no compareció a contestar demanda en este proceso, sino que al serle requerida documentación que obraba en su poder tampoco la acompañó. En razón de ello, ante la situación de incertidumbre respecto de las condiciones contractuales potenciada por la

notoria falta de colaboración de la accionada, el plexo probatorio debe interpretarse en sentido favorable a la versión de los hechos esgrimida por la consumidora actora en autos en virtud de lo establecido en el art. 488 del CPCCT.

En tal sentido, corresponde tener por acreditado que la Sra. Gil cumplió con la prestación a su cargo de pago total de las cuotas convenidas y que la demandada incurrió en incumplimiento contractual de los servicios de sepelio y sepultura en el cementerio Jardín del Cielo. Conforme surge de las pruebas antes reseñadas y por los motivos expuestos, ante el incumplimiento del contrato celebrado entre Silvia Clarisa Gil y RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A.S, corresponde hacer lugar a la pretensión esgrimida y condenar a esta última a la restitución de las sumas pagadas y al resarcimiento de los daños y perjuicios derivados de ese incumplimiento, con fundamento en lo establecido en el art. 10 bis LDC.

5. Rubros reclamados.

5.1. Daño patrimonial.

Bajo este rubro la actora reclamó el reintegro de las sumas pagadas. No está controvertido en autos que, en razón del incumplimiento del contrato, la actora abonó de forma particular la suma de \$203.500 en concepto de servicios de sepelio y sepultura conforme surge de los recibos de fecha 4/08/2023 que acompañó con la demanda.

Atento a que existió un incumplimiento imputable a la demandada y un detrimento patrimonial sufrido por la actora por no haberle restituido las sumas dadas en pago. Por lo expuesto corresponde hacer lugar al rubro. Esto es así en tanto la reparación plena consiste en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso (art. 1740, CCCN). Resolver la cuestión en sentido contrario implicaría convalidar un ejercicio abusivo del derecho y un enriquecimiento sin causa a favor de la demandada, en infracción para con lo dispuesto en los arts. 10 y 1794 del CCCN. Las sumas de dinero que tuvo que abonar la parte actora como consecuencia del incumplimiento de contrato de la demandada, constituyen un daño patrimonial emergente que debe ser resarcido, atento al proceder antijurídico de la demandada.

Es por estos motivos que se condenará a la demandada a pagar a la actora la suma de \$203.500 más un interés con la tasa activa de la cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina desde la fecha que surge de los recibos de pago adjuntados por la parte actora (4/08/2023) y hasta su efectivo pago.

5.2. Daño moral.

La actora reclamó la suma de \$2.000.000 concepto de daño moral. Manifestó que la actora es una persona hiper vulnerable por su situación económica.

Sostuvo que a los padecimientos morales que experimentó la actora y todo su grupo familiar desde que se murió su hijo se sumó la angustia, zozobra y desorientación ante la negativa de la demandada de cumplir con sus obligaciones. Que dicha situación desencadenó en la actora sentimientos de angustia, temor, inutilidad, aislamiento, exclusión social lo que provocó un impacto devastador en su salud mental.

De acuerdo con las pautas del artículo 1738 del CCCN, es posible englobar a los daños no patrimoniales como aquellos que afectan la integridad psicofísica y social de las personas (diferenciándolos de aquellos que afectan la integridad patrimonial). Este rubro hace referencia al daño que provoca una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, individual o

colectivo, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial (Pizarro, R. Daño moral. Rubinzal-Culzoni, 2021, T. I, p. 37).

En el caso se produjo prueba pericial psicológica. El perito psicólogo Felipe Martínez informó que en la actualidad el proceso de duelo de la actora por la muerte de su hijo se encuentra estancado en tanto no ha encontrado una solución para dicho problema. Que frente al recuerdo de esta circunstancia, esta persona manifiesta episodios agudos de angustia, experimentando sentimientos de injusticia, culpa, impotencia y tristeza. Que esos estados interrumpen y repercuten sobre su normal desenvolvimiento de forma transversal, afectando negativamente su predisposición y disponibilidad en sus vínculos personales y actividades cotidianas. Informó que el estancamiento por un duelo de esta envergadura, y la consecuente dificultad para elaborarlo, tiene un pronóstico negativo para la salud mental, pudiendo esperarse una profundización del malestar expuesto en el tiempo. Concluyó que la Sra Gil presenta rasgos depresivos en su organización psíquica. Por estos motivos, se sugiere su inclusión en un esquema de psicoterapia de frecuencia semanal, quedando su duración y extensión a consideración del profesional tratante. Que el valor de referencia por hora de trabajo técnico otorgado por el Colegio de Psicólogos de Tucumán es de \$24000.

La señora Silvia Clarisa Gil vió frustradas sus legítimas expectativas atento al incumplimiento de la empresa demandada de brindar el servicio de sepelio para su grupo familiar con sepultura en el cementerio Jardín del Cielo que contrató oportunamente y que pagaba mes a mes. Sumado ello a todas las vicisitudes que transitó para poder pagar dichos servicios de forma particular con dinero prestado por familiares y allegados, que luego la accionada se negó a reintegrar.

Las nociones de hecho pertenecientes a la experiencia común indican que resulta razonable pensar que la señora Gil tenía la legítima expectativa de que el servicio que contrató y que venía pagando hace mas de dos años se cumpliera más aún en la circunstancia del fallecimiento de su hijo. Por ello, considero indudable que en el caso concreto se produjo un daño extrapatrimonial resarcible respecto del cual resulta responsable la demandada en autos (art. 1751 CCCN).

En lo que refiere a la determinación del monto del daño moral, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha fijado algunas pautas generales de cuantificación: (i) el rubro tiene carácter resarcitorio e incluye las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida; (ii) su fijación debe tener en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad, la entidad del sufrimiento causado y no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material; (iii) la tarea del juez es darle a la víctima la posibilidad de procurarse satisfacciones equivalentes a lo que ha perdido; (iv) se reconoce que el dinero es un factor inadecuado de reparación pero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para reestablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales; (v) la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado (CSJN, en “Baeza”, Sent. del 12/04/2011, Fallos 334:376; y en similar sentido se ha expedido la corte local, en “Díaz”, Sent. 1076 del 06/08/2018).

Cabe tener presente que el perito en su informe pericial refiere que como consecuencia del incumplimiento de la accionada la señora Gil presenta rasgos depresivos y sugiere que realice un tratamiento de psicoterapia. Sin embargo, corresponde resaltar que los gastos de tratamiento psicológico no fueron peticionados por la actora en su demanda como parte del daño patrimonial, razón por la cual las afirmaciones del perito psicólogo se tomarán en cuenta a los fines de tener por justificada la procedencia del rubro daño extrapatrimonial cuyo resarcimiento si fue reclamado en la demanda.

Particularmente, cabe tener presente a los fines de la cuantificación del daño extrapatrimonial que el artículo 1741 del CCCN prescribe que el monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas. Este criterio de cuantificación significa la recepción de la elaboración doctrinaria y jurisprudencial que entiende que, si bien los daños morales son inconmensurables (aunque no necesariamente imborrables, graves, traumáticos), pueden y deben lograrse consensos sobre los montos indemnizatorios. Por ello lo que hay que medir en números no es el daño sino las satisfacciones que puede lograr cada indemnización (Cfr. Cám. CCC, Sala 1, en “Capisano vs. Caja de Seguros”, Sent. 110 del 31/03/2023 con cita en este punto a Zavala González).

Ante la falta concreta de datos que permitan determinar las satisfacciones sustitutivas prescriptas por la ley, entiendo prudente tomar el valor de un paquete turístico que incluya vuelos y alojamiento para dos personas para viajar desde Tucumán a la ciudad de Natal, Brasil, ida y vuelta en junio y con una duración de 8 noches. De acuerdo a los valores vigentes a la fecha de esta sentencia, se llega así a cuantificar razonablemente el rubro en la suma de \$2.760.292 (por ejemplo, en: [https://www.despegar.com.ar/trip/accommodations/results/PCe0c8489665cd4db9bce967fd4e227469296345f6a2-433b-812c-](https://www.despegar.com.ar/trip/accommodations/results/PCe0c8489665cd4db9bce967fd4e227469296345f6a2-433b-812c-8b806d85d273&bookingCurrency=MEP¤cy=ARS&package_id=e32092258aa17b1e9ded18c3c10779)

[8b806d85d273&bookingCurrency=MEP¤cy=ARS&package_id=e32092258aa17b1e9ded18c3c10779](https://www.despegar.com.ar/trip/accommodations/results/PCe0c8489665cd4db9bce967fd4e227469296345f6a2-433b-812c-8b806d85d273&bookingCurrency=MEP¤cy=ARS&package_id=e32092258aa17b1e9ded18c3c10779)

A dicha suma se adicionará intereses a calcular desde la fecha de fallecimiento del hijo de la actora, 03/08/2023, hasta la fecha de esta sentencia, aplicando una tasa del 8% anual (art. 1748, CCCN); y desde esta sentencia hasta el efectivo pago se aplicará la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

5.3. Daño punitivo.

La actora solicitó la aplicación de una multa de \$5.000.000 en concepto de daños punitivos en los términos del artículo 52 bis de la LDC.

Señaló que hubo una conducta ilícita y desaprensiva de la demandada que destruyó la confianza de la actora como consumidora. Que la demandada se aprovechó de la vulnerabilidad de la Gil y siempre con ánimo de aventajarla económicamente, negando brindarle los servicios de sepelio y sepultura. Que desde el inicio omitió brindar información veraz, clara y precisa y que cuando la actora solicitó el servicio contratado desplegó conductas reñidas con su obligación contractual y trato digno.

Los daños punitivos han sido definidos por la doctrina como “sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (Pizarro, R.D., Daño Moral, Buenos Aires: Hammurabi, 1996, p. 453). Por otra parte, Alejandro Chamatropulos sostiene, en una definición más amplia y precisa que: “[l]os daños punitivos o multas civiles son sanciones de carácter civil y de origen legal, que pueden implicar no sólo una obligación de dar sino también de otra índole, disuasiva, accesorio, de aplicación excepcional, que se impone al condenado en ciertos casos en los cuales el mismo ha actuado con dolo o culpa grave, generalmente con el fin de evitar que el mismo conserve ganancias (económicas, políticas o de otra especie) derivadas de su accionar ilícito, no obstante haber pagado las indemnizaciones correspondientes, aunque también su aplicación procede en otros supuestos en los cuales puede justificarse para castigar y prevenir conductas que merezcan un grado muy alto de reprochabilidad por parte de la sociedad” (cfr. Chamatropulos, D.A., Estatuto del Consumidor Comentado, Buenos Aires: La Ley, 2016, T. II, pp. 257-258).

A los fines de la procedencia de la multa corresponde recordar los conceptos doctrinarios y jurisprudenciales receptados por la Corte Suprema de la provincia. Se ha definido así que los daños punitivos son aquellos otorgados para castigar al demandado por una conducta particularmente grave, y se distingue una doble función del instituto: la disuasión de daños conforme con los niveles de precaución deseables socialmente y la sanción del dañador (CSJT en “Nuñez”, Sent. 513 del 11/05/2016). Se entendió también que son excepcionales, pues proceden únicamente frente a un grave reproche en el accionar del responsable, en supuestos de particular gravedad, por lo que no cualquier incumplimiento puede hacer dar lugar a la fijación del concepto (CSJT, en “Rodríguez”, Sent. 1399 del 22/12/2015). Desde el punto de vista subjetivo –también según los conceptos receptados por el Máximo Tribunal local– la conducta del proveedor debe ser gravemente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial, requiriendo una particular subjetividad en la conducta del dañador que va más allá de la mera negligencia (CSJT en “Ávila”, Sent. 1932 del 13/12/2017).

En concreto, los antecedentes del caso evidencian una conducta reprochable y una actitud desaprensiva de la demandada respecto del derecho al trato digno de la actora en su carácter de consumidora destinataria final de las prestaciones contratadas. No es consecuente con el trato digno (art. 8bis LDC) que la señora Gil haya tenido que contratar de forma particular y abrupta los servicios de sepelio y sepultura que incumplió la accionada ante circunstancia del fallecimiento de su hijo. Sumado a ello, debió luego continuar un peregrinaje extrajudicial y en sede judicial para obtener el reconocimiento de su derecho. Asimismo, se evidenció un incumplimiento de parte de la demandada con respecto a la obligación legal de información (art. 4 LDC y art. 1100 CCCN) además del cumplimiento específico de la prestación contratada.

Además de las circunstancias del caso surge la situación de vulnerabilidad económica de la actora en cuanto mencionó en su demanda ser una persona con escaso nivel de instrucción educativa que se dedica a limpiar casas de familia para subsistir y que reviste la condición de monotributista social. Además, el hecho que familiares y vecinos de la señora Gil realizaron una colecta a los fines de prestarle el dinero para pagar los gastos fúnebres de su hijo da cuenta de los escasos recursos económicos con los que contaba al momento del deceso de su hijo.

Al respecto se ha dicho que la vulnerabilidad se entiende como una condición relacional y contextual en la que una persona o grupo, debido a factores como edad, discapacidad, pobreza, discriminación, violencia u otras formas de desventaja, presenta una mayor susceptibilidad al daño o a la afectación de sus derechos, y por tanto requiere protección jurídica reforzada (Sahián, J. “La vulnerabilidad en el derecho privado. Teoría general, transversalidad y especificidades”, Buenos Aires: La Ley, 2025, pp. 8-9).

Por todo ello, entiendo que en el caso concreto existen motivos suficientes para tornar procedente la aplicación de la multa por daño punitivo. Advierto que RED SALUD SERVICIOS SOCIALES SAS ha vulnerado el derecho a la información y al trato digno de la actora en su carácter de consumidora (arts. 4 y 8 bis de la Ley N° 24.240, art. 42 y 75 inc. 23 CN). Pongo de resalto la actitud desaprensiva y desinteresada se verificó al no brindar solución oportuna al reclamo de la actora, sumado a que inicialmente tampoco se le facilitaron las condiciones de contratación a fin de que pueda conocer los alcances de los servicios contratados. Estas conductas desaprensivas y reñidas con la buena fe deben ser enfáticamente desalentadas, recurriendo a los instrumentos legales para impedir su reiteración (art. 52 bis LDC). En este caso la multa civil tendrá una función esencialmente disuasoria.

En términos de cuantificación, nuestros tribunales suelen recurrir a diferentes pautas de graduación del daño punitivo tales como: a) la gravedad de la falta; b) la situación particular del dañador,

especialmente en lo atinente a su fortuna personal; c) los beneficios procurados u obtenidos con el ilícito; d) la posición de mercado o de mayor poder del punido; e) el carácter antisocial de la conducta; f) la finalidad disuasiva futura perseguida; g) la actitud ulterior del demandado, una vez descubierta su falta; h) el número y nivel de empleados comprometidos en la conducta de mercado; i) los sentimientos heridos de la víctima, entre otros (cfr. CSJT, en “Esteban”, Sent. 590 del 25/04/2019 y doctrina allí citada).

En base a las circunstancias del caso arriba desarrolladas, y acudiendo a criterios de prudencia y razonabilidad teniendo en cuenta que la accionada se trata de una empresa local que no reviste gran envergadura económica, la multa civil se cuantificará en una suma equivalente a 2 (dos) canastas básicas total para un hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). El monto total de cada canasta básica total para un hogar 3 equivale al día de la fecha a \$1.508.740,25.

Ello es sin perjuicio del valor que corresponda al momento de la liquidación de la sentencia, puesto que el monto de la condena por este rubro se establece como deuda de valor en los términos del artículo 772 CCCN, razón por la cual el valor definitivo de la sanción punitiva disuasoria será objeto de determinación en oportunidad del cumplimiento de esta sentencia. Sigo en este punto la pauta incorporada al artículo 47 inciso “b” de la LDC mediante Ley n.º 27.701 de 2022 que, -no obstante no encontrarse vigente a la fecha del inicio del presente proceso-, resulta aplicable para la cuantificación de este rubro por tratarse de una ley más favorable al consumidor (art. 7 CCCN). Cabe destacar en este sentido que existen fallos que ya han receptado favorablemente este criterio (cfr. Cám. CCC, Sala 1, en “Catán Rivero vs. Telecom”, Sent. 250 del 27/05/2024).

En atención a que en algunos precedentes la Excma. Cámara del fuero ha puesto de manifiesto que no comparte el criterio del sentenciante en este punto (Cfr. Cám., CCC, Sala II, “Romero Marcelo Pablo y otro c/HSBC Seguros de Vida S.A. s/Procesos de consumo, Expte. 382/22, sentencia de fecha 13/10/2025), estimo prudente y necesario profundizar los argumentos brindados anteriormente, con el objeto de justificar que la decisión adoptada resulta razonablemente fundada en los términos del art. 3 del CCCN.

El art. 772 del CCCN preceptúa que si la deuda consiste en cierto valor, el monto resultante debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda. Ahora bien, “el momento que corresponda” deja abiertas las puertas a varias soluciones, y si bien hubiera sido deseable una mayor precisión, la norma tiene, en este punto, la suficiente elasticidad para adaptarse a las variadisimas situaciones que pueden llegar a presentarse, aunque con un límite, la evaluación de la deuda, en principio debe realizarse en una única oportunidad. Cuando se está ante un proceso judicial, el día del dictado de la sentencia es uno de los momentos que cabe considerar, pero no el único, pues el juez puede determinar otro momento diferente al del día de la sentencia misma. En este sentido corresponde traer a consideración una aguda observación planteada en una ponencia por Rodolfo González Zavala, en las XXIX Jornadas Nacionales de Derecho Civil, que derivó en la siguiente conclusión en la Comisión de Obligaciones: “El momento correspondiente para evaluar una obligación de valor puede ser diferido por el juez para la etapa ejecutoria, mediante una sentencia que fije bases objetivas y precisas para la liquidación”. Sin perjuicio de ello se aclaró que la cuestión debe ser enfocada y prevista de manera tal que no se genere una cuestión incidental compleja que termine por desnaturalizar el conflicto, postergándolo aún más. Por ello, eventualmente podría tomarse el momento del pago, para evaluar la deuda y cancelarla. (Cfr. Ossola, Federico en “Derecho Civil y Comercial. Obligaciones” 2da ed., Dir. Rivera, J. C. y Medina, G., Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2025, pp. 265/266).

En este sentido, la modificación introducida por la ley 27.701 al art. 47 de la ley 24.240 resulta particularmente relevante, en tanto el legislador abandonó el criterio anterior de topes expresados en sumas dinerarias —que habían quedado ostensiblemente desactualizadas frente al contexto inflacionario— para adoptar un parámetro vinculado al valor de la canasta básica total para el hogar tipo 3 que publica el INDEC. De este modo, se evidencia que la finalidad perseguida por la modificación legislativa ha sido, precisamente, evitar que la sanción civil por daños punitivos pierda eficacia como consecuencia de la depreciación monetaria.

A entender del suscripto, bajo esa lógica, fijar la cuantificación del rubro al momento del dictado de una sentencia de primera instancia —que por su propia naturaleza no se encuentra firme y es susceptible de revisión por instancias superiores— importaría desvirtuar dicha finalidad perseguida por el legislador al modificar el art. 47 de la LDC por ley 27.701. En efecto, el lapso que puede transcurrir hasta que la sentencia adquiera firmeza y sea efectivamente cumplida puede resultar considerable, generando un evidente desfase entre el valor fijado y la realidad económica al momento del efectivo pago.

A ello se suma que no existe tasa de interés que razonablemente logre compensar, en contextos inflacionarios como los que históricamente presenta nuestro país, la pérdida del poder adquisitivo que se produce durante ese período, circunstancia que, precisamente, fue contemplada por el legislador al sustituir el criterio de sumas fijas —como el anterior tope de \$5.000.000— por uno anclado en un parámetro objetivo y actualizable mensualmente como lo es la canasta básica para el hogar tipo 3 que publica el INDEC.

En consecuencia, monetizar el valor de la sanción al momento de la sentencia y no al de su efectivo pago implicaría apartarse de la lógica adoptada por el legislador, retornando —en los hechos— a un esquema propio de las deudas de dinero, en abierta contradicción con la naturaleza de deuda de valor que actualmente caracteriza al instituto.

Si bien es cierto que la sanción civil nace con la sentencia —y que a partir de ese momento genera intereses, conforme el criterio sostenido por la Corte Suprema de Justicia de Tucumán en precedentes como “Pintos y otros vs. Castillo S.A.C.I.F.I.A. s/ daños y perjuicios” Sent: 190 del 15/03/2023—, ello no obsta a que deba determinarse, de manera razonablemente fundada, el momento en que corresponde fijar su cuantía.

En este punto, la ausencia de una previsión expresa por parte del legislador respecto del momento en que debe efectuarse la conversión de la condena por daños punitivos en moneda de curso legal genera una situación de duda interpretativa. Frente a ello, deviene aplicable el principio de interpretación más favorable al consumidor, consagrado en el art. 3 de la Ley de Defensa del Consumidor y en el art. 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación. Por tales razones, y en consonancia con la finalidad de la norma, corresponde establecer que la cuantificación del rubro debe efectuarse tomando en consideración el valor vigente de la canasta básica total para el hogar tipo 3 del INDEC al momento del efectivo pago, es decir, en la etapa de efectivo cumplimiento de la sentencia.

De acuerdo a la especial característica de la multa cuya obligación de pago recién nace con la decisión judicial que la impone, al monto por el que se liquide este rubro en la etapa de cumplimiento de sentencia, se agregará un interés moratorio de 8% anual desde la fecha de esta sentencia y hasta su efectivo pago.

7. Costas. Atento el resultado arribado las costas se imponen a la parte demandada (arts. 61 y 487 CPCC).

8. Honorarios. Al no ser posible determinar la base sobre la cual deben ser calculados los honorarios, procederé a diferir el auto regulatorio para su oportunidad (art. 20 Ley n.º 5480). La circunstancia se encuentra así en la excepción prevista por el artículo 214 inciso 7 del CPCC.

Por ello:

RESUELVO:

I°. HACER LUGAR PARCIALMENTE a la demanda deducida por Silvia Clarisa Gil, DNI N° 28.791.020 en contra de la empresa RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A.S, CUIT N° 30-71691726-2. En consecuencia, **CONDENAR** a esta última a abonar a la actora las siguientes sumas de dinero: a) **\$203.500** (pesos doscientos tres mil quinientos) en concepto de daño patrimonial; b) **\$2.760.292** (pesos dos millones setecientos sesenta mil doscientos noventa y dos) en concepto de resarcimiento de las consecuencias no patrimoniales. Todo ello más el interés estipulado en la forma considerada en cada rubro.

II°. IMPONER a la empresa RED SALUD SERVICIOS SOCIALES S.A.S, CUIT N° 30-71691726-2 una multa en concepto de daños punitivos (art. 52 bis, LDC) a favor de la actora. En consecuencia, se procede a **CONDENAR** a la demandada al pago de una suma de dinero equivalente a **2 (dos) canastas básicas total para un hogar 3 que publica el INDEC**, de acuerdo a su valor definitivo al momento del cumplimiento de la sentencia, más el interés en la forma considerada.

III°. COSTAS, a la demandada, conforme a lo considerado.

IV°. DIFERIR el pronunciamiento sobre honorarios para ulterior oportunidad.

HÁGASE SABER.

DR. SANTIAGO JOSE PERAL

JUEZ

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN X° NOM.

Actuación firmada en fecha 11/05/2026

Certificado digital:
CN=PERAL Santiago Jose, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20341863571

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