

Expediente: 1668/25

Carátula: **CORDOBA ANA MARIA LAURA C/ ANIS JORGE SEBASTIAN S/ PROCESOS DE CONSUMO**

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

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **01/04/2026 - 00:00**

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

90000000000 - ANIS, JORGE SEBASTIAN-DEMANDADO/A

20409240969 - CORDOBA, Ana Maria Laura-ACTOR/A

## **PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN**

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 2

### **Juzgado Civil y Comercial Común de la V° Nominación**

ACTUACIONES N°: 1668/25



H102326063544

San Miguel de Tucumán, 31 de marzo de 2026.-

**AUTOS Y VISTOS:** Para resolver estos autos caratulados: “**CORDOBA ANA MARIA LAURA c/ ANIS JORGE SEBASTIAN s/ PROCESOS DE CONSUMO**” (Expte. n° 1668/25 – Ingreso: 11/04/2025), de los que

### **RESULTA:**

#### **1. Demanda**

Por presentación de fecha 09 de diciembre del 2025, la Sra. Ana María Laura Córdoba, DNI 33.017.464, con el patrocinio letrado de Rubio Lucas Maximiliano, viene a iniciar acción de consumo por incumplimiento contractual y daños y perjuicios, en contra del Sr. Jorge Sebastián Anis, DNI 30.500.028, por un monto total de \$3.153.033,19, por los hechos y derechos que a continuación se exponen:

Relata la Sra. Córdoba, que el 07 de abril del 2024, se comunicó con el Sr. Jorge Sebastián Anis, titular de la página de Facebook denominada “Gráfica Calko”, mediante la cual ofrecía una serie de productos a la comunidad.

Indica que en esa ocasión, contrató con dicho proveedor, para adquirir la propiedad de un Kit de fabricación de sellos. Que para ello, manifiesta que abonó, mediante transferencia bancaria, la suma de \$89.800,00, monto que incluía el precio de los insumos, como el costo de envío hasta su domicilio.

Agrega que en variadas oportunidades, le requirió al proveedor mediante WhatsApp, información concreta sobre el estado del supuesto envío de su compra, limitándose éste a brindarle respuestas

ambiguas, contradictorias y en algunos casos incompatibles entre si.

Refiere además, que esa conducta del proveedor, fue persistente en el tiempo, generándole una expectativa frustrada, configurando un desinformación absoluta al no comunicarle una fecha real de despacho, un número de seguimiento valido, o alguna constancia que acreditara la existencia del envío del producto.

Arguye que el incumplimiento resultó ser aun más grave, ya que nunca se le entregó el producto que había contratado y pagado por él. Que ante la negativas del demandado a cumplir con lo acordado o al menos restituir la suma abonada, se vio obligada a iniciar un reclamo administrativo ante la Dirección de Defensa del Consumidor de Ituzaingó, a la que el proveedor no compareció a ninguna de las audiencias fijadas, como así también no compareció a la audiencia de mediación a la que fue citado con posterioridad.

Respecto a los rubros que reclama, solicita la restitución del monto abonado, el pago por el daño moral sufrido, y además el pago por daños punitivo.

Funda su derecho en la Constitución Nacional, artículos del Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley de Defensa del Consumidor. Ofrece pruebas. Y por último, solicita se haga lugar a la presente demanda, con expresa imposición de costas a la parte demandada.

## **2. Trámite procesal de la causa**

Corrido el pertinente traslado de ley, el mismo fue notificado al demandado, conforme surge de la constancia de la notificación adjuntada el 04/02/2026.

Celebrado el acto de la primera audiencia de conciliación y proveído de pruebas, en la misma comparece la Sra. Córdoba Ana Maria Laura y su letrado patrocinante, no así el demandado Anis Sebastián, quien estaba debidamente notificado.

Que ante la incomparecencia del demandado, la parte actora desiste de la prueba informativa y testimonial. Se admite la prueba documental en cuanto por derecho hubiere lugar (art. 321 CPCCT). Asimismo, se declara la cuestión como de puro derecho.

Confeccionada la correspondiente Planilla Fiscal (03/03/2026), se hace constar en la misma que la parte actora se encuentra exenta del pago de ella por encontrarse comprendida en el art. 53 de la Ley 24.240.

Por último, y luego de que las presentes actuaciones fueron remitidas al Ministerio Público Fiscal, quien emitió dictamen en los términos del art. 52 de la Ley de Defensa del Consumidor, los presentes autos quedaron en estado de ser resuelto. Y,

## **CONSIDERANDO:**

### **1. Los Hechos**

La Sra. Ana María Laura Córdoba contactó a Jorge Sebastián Anis, titular de la página Grafica Calko, con el fin de adquirir un kit para fabricar sellos. La señora Córdoba transfirió la suma de \$89.800 al demandado, pago que incluía los materiales y el envío a su domicilio. Posteriormente, la compradora intentó obtener información sobre el estado de su pedido mediante mensajes de WhatsApp, pero el vendedor se limitó a brindar respuestas ambiguas y contradictorias sin proporcionar nunca una fecha de despacho o un número de seguimiento válido. El producto contratado jamás fue entregado, lo que derivó en una situación de frustración y angustia para la

actora ante la falta de cumplimiento y las respuestas burlonas recibidas. Ante esta negativa, la demandante inició un reclamo administrativo en la Dirección de Defensa del Consumidor de Ituzaingó y posteriormente una mediación prejudicial, pero el señor Anis no compareció a ninguna de las audiencias citadas. Finalmente, ante la falta de soluciones extrajudiciales, se inició la presente demanda por incumplimiento contractual y daños y perjuicios para solicitar la restitución del dinero más intereses y la aplicación de sanciones por daño moral y punitivo.

Por otro lado, el demandado no se presentó en el juicio, más allá de encontrarse debidamente notificado. Y, en el acto de la primera audiencia de conciliación y proveído de pruebas, se declaró la causa como de puro de derecho.

Que en base a ello, es que se procederá a resolver el conflicto suscitado entre la Sra. Ana María Laura Córdoba y el Sr. Jorge Sebastián Anis.

## **2. El encuadre jurídico**

Derecho Aplicable. La parte actora funda su derecho en la ley de Defensa de los Consumidores, Ley 24.240 y normativa aplicable contenida en el Código Civil y Comercial de la Nación y la Constitución Nacional.

Para comenzar, la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) integra hoy un inter-sistema con el Código Civil y Comercial, con ajuste a la Constitución Nacional y a los Tratados Internacionales de Derechos Humanos. Por ello, para comprender el estado actual del Derecho del Consumidor en Argentina, resulta imprescindible determinar las relaciones entre la LDC y el Cód. Civ. y Com.

El art. 1 de la ley de Defensa del Consumidor, establece que, “La presente ley tiene como objeto la defensa de los consumidores y usuarios. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”.

El consumidor es calificado en función del destino que le asigna a los bienes o servicios de que dispone, por lo que “resulta indistinto que el uso o la utilización de bienes y servicios se efectúe a título personal o familiar”, siempre que sea para uso privado, razón por la que el sujeto protegido es aquél que actúa como destinatario final o de su grupo familiar o social. (Stiglitz, Rubén S., Defensa del Consumidor N° 9, Juris, Rosario 1998, p.4).

Por otro lado, dicha norma define al proveedor en su art. 2, señalando que “es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios”.

El proveedor, quien integra la relación de consumo junto al consumidor, constituyen una categoría característica del Derecho del Consumo y hace referencia a todo el sector oferente de productos y servicios, en la medida en que se realice profesionalmente y en el marco de una relación de consumo. (Javier H. Wajntraub, Régimen Jurídico del Consumidor, Rubinzal - Culzoni, pág. 27). Y la relación de consumo que integran entre proveedor y consumidor o usuario, la encontramos normada en el art. 3 de la ley 24.240 que señala que es el vínculo jurídico que existe entre ellos.

En lo que hace a la protección del consumidor, la República Argentina estableció su eje en La Constitución Nacional, en el Código Civil y Comercial y en la ley de Defensa del Consumidor con sus decretos reglamentarios, aunque ello no significa que la cuestión se agote allí. Precisamente, 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.

Las aludidas normas del Cód. Civ. y Com., se insertan en el Libro Tercero, Título III, denominado "Contrato de consumo", pese a lo cual su contenido desborda dicha regulación, conforme resulta de una hermenéutica ajustada a los elementos gramatical, histórico y sistemático. Es que el Título antes citado, principia con el Capítulo I titulado "Relación de Consumo", el que cuenta con cuatro artículos (arts. 1092 a 1094 Cód. Civ. y Com.), que sucesivamente se ocupan de la "relación de consumo"; el "contrato de consumo", la "interpretación y prelación normativa"; y la "interpretación del contrato de consumo". De este modo, la relación jurídica de consumo se constituye en la noción articuladora de la protección constitucional y legal (art. 42 CN; art. 1092 y art. 3° LDC), que no sólo sirve para la delimitación del ámbito de aplicación del régimen, sino también, para aportar el contexto explicativo de los conceptos de consumidor y proveedor, claves de acceso al sistema tuitivo.

Tal es así, que el art. 1092 señala que "Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Y el art. 1093 del CCCN, establece que contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

Por último, la enunciación de derechos fundamentales contenida en el primer párrafo del art. 42 de la CN es suficientemente amplia, en cuanto establece que "los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno". De ese modo se instrumentó un nivel de tutela que trasciende los aspectos meramente económicos de la relación de consumo para extenderse a la protección de la salud, la seguridad (comprensiva de la integridad física) y el trato digno, otorgando preeminencia a aquellos valores que enfatizan la protección del consumidor en cuanto ser humano, a la par de ocuparse también de sus derechos económicos.

Dicho esto y atento al caso en concreto, la Sra. Ana María Laura Córdoba, encuadra dentro del concepto de consumidor y el demandado Jorge Sebastián Anis., dentro del concepto de proveedor y entre ambos se alegó una relación de consumo, conforme toda la documentación obrante en autos, tales como el comprobante de la de Tránsito por la suma de \$89.800 emitido por la entidad bancaria BBVA. Como así también los chats presentados como prueba documental en lo que consta el nombre de la empresa "Calko" y además del alias que se encuentra a nombre de Jorge Sebastián Anis, en donde se transfirió el dinero.

En consecuencia, resulta de aplicación todo el régimen protectorio de consumo, es decir los artículos 42, 43 y 75, inc. 22 de la Constitución Nacional; la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor; el Código Civil y Comercial de la Nación, otras leyes nacionales y provinciales en la materia, debiendo destacarse que el derecho del consumidor ostenta jerarquía Constitucional, en virtud del artículo 42 CN, y es de orden público, tal como expresamente lo consagra la Ley N° 24.240 en su artículo 65.

A partir de lo anterior, el caso de autos debe ser analizado a la luz de este marco normativo que resguarda y tutela los derechos del consumidor y usuario.

### **3. La cuestión de fondo**

En primer lugar, señalaré que, los jueces no estamos obligados a tratar todos y cada unos de los argumentos de las partes, sino tan solo aquellos que estimen pertinentes para decidir la cuestión planteada, ni tampoco ponderar todos los elementos y pruebas aportados al juicio, bastando los que considere conducentes para fundar sus conclusiones. (conf, C.S.J.N., Fallos: 278:271; 291:390; 300:584, entre muchos otros).

Por otro lado, la causa fue declarada como de puro derecho en el acto de la primera audiencia, toda vez que en la misma no hubo hechos contradichos o de justificación necesaria que ameriten la apertura a prueba del juicio.

Señalado lo anterior, tengo que el demandado fue notificado correctamente y no se presentó en el juicio, por lo cual no contestó demanda. La jurisprudencia tiene dicho al respecto que “Ante la incontestación de la demanda, los documentos acompañados con la misma y de los cuales se corriera traslado, deben tenerse por reconocidos. La ley de rito exige confesar o negar categóricamente los hechos expuestos y la autenticidad de los documentos, por ende no cabe exigir un reconocimiento adicional en la etapa probatoria, pues la actora ya contaba con él a su favor. El requerimiento que implica el traslado de la demanda y la atribución de documentos, obligan a una manifestación concreta, correspondiendo merituar el valor de ese reconocimiento ficto, a la luz de los demás elementos de autos. (CCCC, Sala 2, Fallo n° 50, 11/3/93).

En segundo lugar, y respecto a los documentos presentados por la parte actora, tendré los mismos por cierto. Tales documentos corresponden a una captura de pantalla de la red social Facebook, la que corresponde a la firma “Gráfica Calko”, en la cual se puede advertir su logo característico que la identifica y el mismo logo está inserto en los chats que mantuvieron con la Sra. Córdoba Ana María Laura, los que también tendré los mismos por ciertos.

Remitiéndome a los chats, es claro que hubo una relación contractual como lo expusiera la Sra. Córdoba en su escrito de demanda. Además quedó registrado en los intercambios de mensajes por WhatsApp, los términos que acordaron, lo cuales incluye el producto, el precio y la forma de entrega. Allí mismo se dejó asentado a quien iría dirigido el pago del producto contratado, siendo el mismo en la persona del demandado Sr. Anis Jorge Sebastián (Alias: astro.jorgeanis, nombre: Jorge Sebastián Anis, Banco: Astropay).

Otro dato de referencia y que también será tenido por cierto, es el comprobante de la Tránsito a la cuenta del Sr. Anis Jorge Sebastián, por el importe de \$89.800, en fecha 07/04/2024 a horas 20:57, coincidiendo éste con los chats del día 7 de abril del 2024 y el comprobante de la transferencia enviado a hs 20:57, del mismo día, como así también la confirmación de que ya se había acreditado la transferencia, a hs. 20:58.

Respecto a la entrega del producto contratado por el actor, se tendrá por cierto el incumplimiento por parte del demandado, toda vez que ello se acredita mediante los mensajes de WhatsApp que mantuvieron ambas partes. Allí se puede observar que hasta el día 3 de mayo del 2024, se reclamaba el envío del producto que no fue enviado por el demandado. Además, este incumplimiento por parte del demandado, queda reforzado y tenido por cierto, toda vez que el Sr. Anis Sebastián, se llamó a silencio en cada oportunidad que fue notificado a comparecer extrajudicialmente y judicialmente a defenderse, y no lo hizo.

El art. 438 del CPCCT establece frente al Silencio de la demandada (incontestación) una presunción de veracidad sobre los hechos lícitos afirmados por el actor y sobre la autenticidad de la documentación, salvo que considere necesaria su justificación.

En tercer lugar, se ha verificado además, la falta de información en la que el demandado incurrió, al no especificar previamente a la contratación, que tenían inconvenientes para entregar y despachar a tiempo el producto contratado, como se lo advierte en los chats mantenidos entre las partes.

“El derecho de información que el art. 42 de la Constitución Nacional reconoce al consumidor encuentra su correlato en el deber impuesto por la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 a los proveedores de bienes y servicios. La finalidad perseguida por el art. 4 de la Ley 24.240 consiste en buscar la voluntad real, consiente e informada del usuario respecto de las ventajas y desventajas de los servicios que contratan y encuentran su razón de ser en la necesidad de suministrar a aquél conocimientos de los cuales legítimamente carece, con la finalidad de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto del bien o servicio que pretende contratar. El deber de información establecido en el art. 4 de la Ley 24.240 en favor de los consumidores configura un instrumento de tutela del consentimiento, pues otorga a aquellos la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de la celebración del contrato” (CNFed. C.Adm., Sala II, 4/11/97 “Diners Club Argentina S.A. c/Secretaría de Comercio e Inversiones”).

Por último, cabe resaltar además la falta de trato digno que recibió la parte actora en este vínculo contractual con el demandado. Los Chats entre ambos son prueba de ello, al acreditarse la cantidad de veces en que el actor no tuvo una respuesta a sus pedidos de entrega del producto, la falta de entrega del número de seguimiento del producto, la cantidad de veces en que el demandado falazmente le indicó que estaban despachando el producto y que le pasaban la guía del mismo. Todo ello, demuestra la falta de trato digno que merecía el actor.

El art. 8 bis del la Ley 24.240, dispone que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes o intimidatorias.

El Código Civil y Comercial de la Nación, en su art. 1097, sostiene que los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. Como así también deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidantes.

Javier H. Wajntraub, en su obra “Régimen Jurídico del Consumidor”, pág. 91, comenta que: “Las relaciones de consumo están signadas por un régimen tuitivo que apunta a establecer un cierto equilibrio en el vínculo que por su naturaleza resulta ser genéticamente desigual, aunque no sólo se trata de establecer derechos y obligaciones para los intervinientes, sino también de garantizar que durante su decurso se brinde un marco de respeto hacia el consumidor que no lo coloque en situaciones colisionantes con su dignidad”.

El mismo autor destaca que: “Las nociones de trato digno y de prácticas comerciales abusivas posibilitan enmarcar situaciones que muchas veces no se encuadran claramente en las regulaciones consumeristas pretendiéndose de este modo garantizar un tratamiento para el consumidor que evite la existencia de prácticas que limiten o nieguen sus derechos”.

De éste modo, en el contexto señalado, la actora tuvo una legítima expectativa de concreción de la adquisición del producto (Kit de sello, mas el curso), convenida con el demandado. Esa expectativa resultó frustrada, y ante el silencio de la demandada tengo por acreditado no solo el "pago", sino el incumplimiento contractual por parte del Sr. Jorge Sebastián Anis, quien recibió el dinero y no entregó el producto contratado, ni devolvió los fondos espontáneamente. Tampoco respondió judicial o extrajudicialmente los requerimientos de la actora. La contratación telefónica (vía WhatsApp), la no devolución de los depósitos, constituyen todos elementos indiciarios que, en su conjunto, otorgan suficiente respaldo a la versión de los hechos brindada por la actora.

Lo aquí expuesto, da fundamento bastante para atribuir responsabilidad a la demandada, por el incumplimiento incurrido en los términos del art. 4, 8 y 10 bis inc. c) de la Ley 24.240, el cual éste último señala que “el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, facultan al consumidor, a su libre elección a: a).; b); 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. En consecuencia, corresponde abordar la procedencia de los rubros reclamados.

#### **4. Resarcimiento del daño**

El art. 10 bis de la Ley 24.240, señala que para el caso de un incumplimiento del proveedor de bienes o servicios, el consumidor podrá reclamar en todo los casos el resarcimiento de los daños que el consumidor haya sufrido ante el incumplimiento de la otra parte.

En autos, quedo probado el incumplimiento en la entrega del producto que la Sra. Córdoba había contratado con el Dr. Jorge Sebastián Anis, quien además no acreditó de que la causa que dieron origen al incumplimiento, fuera ajeno a él. Por lo tanto el daño por incumplimiento del contrato quedo acreditado.

Siendo así, la Sra. Ana María Laura Córdoba, solicita como resarcimiento, daño material por la suma de \$ 89.800 con más sus intereses; y daño moral por la suma aproximada de \$1.500.000. Además solicita sea aplicada la multa civil impuesta por el art. 52 bis de la ley 24.240, en la suma de \$1.500.000.

El art. 1.737 del Código Civil y Comercial de la Nación define el daño, como la lesión de un derecho o interés no reprobado por el ordenamiento jurídico, que tenga por objeto la persona, el patrimonio, o un derecho de incidencia colectiva. Y a su vez, el art. 1.738 manifiesta: “La indemnización comprende la pérdida o disminución del patrimonio de la víctima, el lucro cesante en el beneficio económico esperado de acuerdo a la probabilidad objetiva de su obtención y la pérdida de chances. Incluye especialmente las consecuencias de la violación de los derechos personalismos de la víctima, de su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas y las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida”. A continuación tratare lo rubros indemnizatorios solicitados por la parte actora:

##### **4. a. Daño Material**

Reclama por este rubro la parte actora, la suma de \$89.800, con más sus intereses, la misma resultante de lo abonado por el producto contratado y que no le fuera entregado.

El daño material o patrimonial es definido como “una lesión al patrimonio de la víctima que se representa en la afectación (total o parcial) de un bien o en un determinado gasto. Es decir, conlleva un menoscabo en un valor económico del sujeto. Ese menoscabo conculca intereses patrimoniales individuales o colectivos que integran la esfera de actuación lícita del damnificado y que, a su vez, se puede bifurcar en daño emergente o lucro cesante.

Ello, está respaldado por el art. 1740 del texto unificado que prevé que la reparación debe ser plena, lo que se traduce en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso, sea por el pago en dinero o en especie.

De las constancia de autos, quedó probado que la Sra. Ana María Laura Córdoba, abonó al Sr. Jorge Sebastián Anis, la suma de \$89.800, conforme se acredita con el comprobante de la Tránsito a la cuenta del Sr. Anis Jorge Sebastián, por el importe de \$89.800, de fecha 07/04/2024 a horas 20:57, coincidiendo además éste con los chats del día 7 de abril del 2024 y el

comprobante de la transferencia enviado a hs 20:57, del mismo día, como así también la confirmación de que ya se había acreditado la transferencia, a hs. 20:58.

Que existiendo una correlación de los hechos, dada en el incumplimiento de la entrega del producto por parte del demandado y la entrega del dinero por la Actora, es que considero acreditado el daño patrimonial por verse lesionado el patrimonio de ésta última al incurrir en una compra que no fue satisfecha.

Por lo tanto, el presente rubro indemnizatorio será receptado favorablemente, por la suma reclamada de \$89.800 (pesos ochenta y nueve mil ochocientos), con mas la aplicación de intereses (tasa pasiva del Banco Central de la República Argentina) calculados desde la fecha en que realizó la transferencia al Sr. Anis Jorge Sebastián (07/04/2024) y hasta la fecha en que quede firme la presente sentencia; y desde esta ultima fecha y hasta la fecha del efectivo pago, se aplicarán los interese correspondiente a la tasa Activa promedio del Banco Nación de la República Argentina.

#### **4. b. Daño Moral**

Por este rubro, la Sra. Ana María Laura Córdoba, reclama la suma aproximada de \$1.500.000, señalando que como consecuencia del obrar antijurídico del demandado, sufrió un evidente daño moral, por entender que la conducta del demandado afecto su paz espiritual, su dignidad y los sentimientos en su persona, evidenciando una situación de impotencia, angustia y humillación, derivada de la falta de respuesta del demandado.

Entiendo que lo reclamado por la Sra. Córdoba, son afecciones espirituales legítimas comprendida en el daño moral. Este es la lesión a un interés jurídico espiritual (o extrapatrimonial) que ha de ser reparado a tenor de su contenido estrictamente subjetivo (o espiritual).

El CCCN adopta un criterio amplio sobre la noción de daño extrapatrimonial, el cual no se identifica solamente con el dolor o la tristeza, sino que implica una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir de la persona. Así, cuando la norma se refiere a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, está haciendo referencia al daño que provoca la lesión a intereses espirituales de un sujeto, que produce en la persona consecuencias espirituales disvaliosas, que se traducen en un modo de estar diferente al que se encontraban con anterioridad al hecho lesivo, que afecta su capacidad de entender, de querer y de sentir; tal denominación, en definitiva, posee la finalidad de hacer referencia al daño extrapatrimonial en un sentido amplio.

Las constancias de autos demuestran con claridad las molestias que la conducta desaprensiva del demandado debió ocasionar a la Sra. Córdoba, ya que sin duda el incumplimiento del contrato y no poder obtener el producto (kit de sellos + curso), seguramente le ocasionó a la Sra. Ana María Laura Córdoba, molestias, disgustos, sentimientos de impotencias, que se traducen en daño moral.

Además de ello, se vio en la necesidad de iniciar actuaciones extra judiciales y judiciales, para el reconocimiento de sus derechos, lo que indudablemente debió lesionar sus afecciones legítimas, provocando en su ánimo graves mortificaciones al ver frustrada su legítima expectativa de recibir el producto (kit de sello + curso) por el cual había contratado y abonado.

En lo tocante a su cuantía, esta modalidad de reparación del daño no patrimonial atiende a la idoneidad del dinero para compensar, restaurar, reparar el padecimiento en la esfera no patrimonial mediante cosas, bienes, distracciones, actividades, etcétera, que le permitan a la víctima, como lo decidió la Suprema Corte de Justicia de la Nación, "obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales". Y que, "aun cuando el dinero sea un factor muy inadecuado de reparación, puede procurar algunas satisfacciones de orden moral, susceptibles,

en cierto grado, de reemplazar en el patrimonio moral el valor que del mismo ha desaparecido. El dinero no cumple una función valorativa exacta; el dolor no puede medirse o tasarse, sino que se trata solamente de dar algunos medios de satisfacción, lo cual no es igual a la equivalencia. Empero, la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado, por lo que cabe sostener que es posible justipreciar la satisfacción que procede para resarcir dentro de lo humanamente posible, las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida" (in re "Baeza Silvia Ofelia", CSJN, 12/04/11, Fallos 334:376).

En definitiva, se trata de afectar o destinar el dinero a la compra de bienes o la realización de actividades recreativas, artísticas, sociales, de esparcimiento que le confieran al damnificado consuelo, deleites, contentamientos para compensar e indemnizar el padecimiento, inquietud, dolor, sufrimiento, o sea para restaurar las repercusiones que minoran la esfera no patrimonial de la persona (comprar electrodomésticos, viajar, pasear, distraerse, escuchar música, etc.) (ob. cit., p. 503/504). En ausencia de otras probanzas, se trata del daño común o genérico que, como principio, es dable identificar en cualquier sujeto que se vea en las mismas circunstancias (CCCC Sala I, Sentencia 276 del 30/06/2015).

En consecuencia, corresponde estimar la suma de \$600.000 (pesos seiscientos mil) equivalente a un viaje de placer para una persona, un fin de semana (dos noches) en la ciudad de Mar del Plata, hospedándose en un hotel 3 estrellas, con desayuno incluido (<https://www.despegar.com.ar>); con más los intereses (tasa pasiva del Banco Central de la República Argentina) calculados desde la fecha en la que entiendo comenzó la frustración de la entrega del producto (16/04/2024 – contesta el demandado por primera vez, que estaban despachando el producto, según captura de WhatsApp) y hasta la fecha en que quede firme la presente sentencia; y desde esta última fecha y hasta la fecha del efectivo pago, se aplicarán los intereses correspondiente a la tasa Activa promedio del Banco Nación de la República Argentina.

## **5. Daño Punitivo**

Al respecto la CSJT dijo: "El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor n° 24.240, reformada por Ley 26.361/2008 incorporó la figura del "daño punitivo". Se trata de una multa civil a favor del consumidor que puede establecer el Juez en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, aclarando la norma que es independiente de otras indemnizaciones que puedan otorgarse a favor del consumidor. "El daño punitivo tiene un propósito netamente sancionatorio de un daño que resulta intolerable, siendo su finalidad punir graves inconductas, y prevenir el acaecimiento de hechos similares. La "pena privada" está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados" (CSJTuc, sentencia n° 939 del 6/12/2011, "Borquez Juana Francisca c/ Cía. de Teléfonos del Interior SA CTI Móvil s/ Daños y perjuicios", citando a Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL, 2009-B, 949; ídem Cámara 1a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, sala II Cam. 1a Apel. Civil y Com. Mar del Plata, sala II, "Machinandarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina" del 27/5/2009, en La Ley 2009-C, 647; ídem Cam. Apel. Civil y Comercial de Rosario, Sala II, "Rueda, Daniela vs/ Claro Amx Argentina S.A., sentencia del 29/7/2010, en La Ley 29/11/2010, 9; en similar sentido Cam. Apel. Civil y Com. San Isidro, Sala I, "Anglada Norcí A. vs/ Bristol Medicine SRL, del 1/11/2010, en RCyS 2011-III, 203), CSJTuc. - Sala Civil y Penal- sentencia n° 556 del 6/7/2012, "Sassi Colombres Francisco Fernando vs/ Claro (AMX Argentina SA - ex CTI Móvil SA s/ Sumarísimo)" (CCiv. Com. Concep., Sala única, s/ Daños y perjuicios", expte. n° 503/12, sentencia n° 170 de fecha 28/9/2016)".

Nuestra Corte ha sentenciado: "Debe ponerse de resalto que la cuantificación del daño punitivo -al igual que el daño moral- no tienen un parámetro económico fijo, sino que por la índole subjetiva que involucra estos tipos de reclamos, quedan sujetos a la determinación prudencial por parte del juzgador, quien -en el caso de los daños punitivos- cuenta con las pautas y límites establecidos en los artículos 47, 49 y 52 bis de la Ley n° 24.240 de Defensa del Consumidor para la concesión y mensuración del mismo (CSJT, sent. n° 590/2019) () En materia de consumo, la norma rectora en la materia (Ley n° 24.240 de la Ley de Defensa del Consumidor) marca pautas claras al juzgador (sea a la autoridad de aplicación para la imposición de una sanción por infracción o al juez para el otorgamiento de daño punitivo) entre la que está 'la posición en el mercado del infractor' (art. 49 LDC), lo que quiere significar ni más ni menos que cuanto mayor sea la envergadura de la empresa y mejor posicionamiento tenga en el mercado, mayor debe ser la multa aplicada, y ello a efectos de cumplimentar con la finalidad retributiva y ejemplificadora (prevención general y especial) prevista en el sistema protectorio del consumidor. Lo expuesto precedentemente se ve respaldado por la más prestigiosa doctrina sobre el tema. Así, Ramón Pizarro asegura que 'las pautas de valoración para la graduación de la sanción por daño punitivo son muy variadas y, entre otras, enuncia: 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, etc.' (Pizarro, Ramón Daniel, Daño moral, p. 530, Hammurabi, Bs. As., 2004)" (cfr. CSJTuc., sentencia n° 620 del 7/9/2020, "Bezian María Isabel y otro vs. Telecom Personal S.A. s/ Daños y perjuicios") (CSJTuc., sentencia n° 434 del 16/6/2021, s/ Daños y perjuicios"). Bajo ese mismo raciocinio, la CSJT sostuvo que "si bien la determinación de la multa depende del prudente arbitrio judicial, el juzgador debe tener en cuenta a los fines de su determinación la capacidad económica del dañador, la naturaleza y grado de reproche, la extensión del beneficio obtenido, la propagación de los efectos de la infracción, la prolongación en el tiempo del daño y la extensión de los riesgos sociales. En esta inteligencia, tal como enseña Zavala de González, las pautas aludidas resultan aplicables analógicamente a las multas civiles previstas en el art. 52 bis, por lo que cabe realizar las siguientes precisiones como presupuestos de vigencia del daño punitivo: a) La «cuantía del beneficio obtenido», pues en él se comprende la magnitud del ahorro en costos de prevención; b) La «posición en el mercado del infractor». No es igual el poder preventivo ni la capacidad de pago del titular de una gran fábrica, que el de un modesto emprendimiento familiar, aunque en ambos casos el producto sea análogo y pueda tener idéntica falencia; c) La «gravedad de riesgos o de daños sociales», pues su entidad y propagación suelen acentuarse cuanto más serias son las gestiones de seguridad soslayadas por el infractor. Por consiguiente, tal como dice la autora citada, aunque la gravedad del mal individual puede ser pauta para graduar la multa, mucho más decisiva es la repercusión comunitaria de la infracción, incluso como riesgo abstracto, sin desarrollo fáctico hacia afecciones precisas (...) De todo lo dicho se sigue que el juez debe buscar pautas objetivas a los fines de que la sanción punitiva que se concrete pecuniariamente se encuentre sólidamente fundada, máxime teniendo en cuenta su claro tinte sancionatorio. En síntesis, será labor del juez determinar en el caso concreto los presupuestos de procedencia de la multa civil, explicando las pautas cualitativas y cuantitativas consideradas para fundamentar la condena'. (Junyent Bas, Francisco y Garzino, María Constanza; 'Daño punitivo. Presupuestos de aplicación, cuantificación y destino', Diario La Ley, T. LXXV~239, 2011-12-19)" (CSJTuc., sentencia n° 590 del 25/4/2019, "Esteban Noelia Estefanía vs/ Cervecería y Maltería Quilmes SAICAG s/ Daños y perjuicios"). También resolvió que "El art. 52 bis de la LDC, establece con claridad que "( ) a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor ( )", lo cual significa que el actor (consumidor) debe solicitarlo, en tanto será el juez quien tiene la potestad del otorgamiento y el

encargado de su mensuración tomando en consideración los parámetros que la propia norma le impone. Estas características que presenta el daño punitivo evidencian que es innecesario que el monto pretendido en concepto de daño punitivo sea cuantificado en la demanda, y tan es así que en caso de considerarlo procedente corresponde al juez determinar su cuantía independientemente de lo requerido por el actor. Así lo ha entendido la calificada doctrina, que ha sostenido que “la instancia de parte no requiere la ‘cuantificación’ del daño punitivo. Es decir, al consumidor le bastará con pedir la aplicación de la multa sin estimar su monto, tarea que queda en manos del Juez sin perjuicio de la colaboración que preste el interesado en la determinación del quantum (Chamatropulos, Demetrio Alejandro, Estatuto del Consumidor Comentado, pág. 1128).- CSJT, expte. n° 364/20; sent. n° 1217 del 04/10/2022.

Es que, en el sub-exámen, la demandada incurrió en una conducta anacrónica objetivamente (el incumplimiento), quebrantando el estándar empresarial esperable de toda empresa seria que se precie de tal, y según fueron sus roles y funciones desplegadas ante la sociedad, generando con ello el factor objetivo de atribución para la reparación de los daños que pudiere haber provocado.

En efecto, y al decir de Carlos Alberto Gherzi, el comportamiento estándar de las empresas como parámetro objetivo constituye un rol y una función esencial en el derecho del consumo. La falta de adecuación a esos estándares de comportamiento, hace que la empresa objetivamente sea responsable de su actitud adversa al estándar y por ello genera dos efectos: a) modifica las reglas del mercado alterando la competencia y perjudicando al mercado mismo y a las otras empresas competidoras; y b) genera una conducta antisocial y de desconfianza que afecta a los consumidores. Así, el daño punitivo tiene por función una sanción patrimonial, dentro del derecho privado, que permite incitar a las empresas a re encauzar su conducta hacia aquellos estándares objetivos.

En autos se pormenorizó la conducta de la demandada en orden al incumplimiento de lo contratado por la actora, frustrando sus expectativas; ello aunado a que teniendo en cuenta que durante el juicio sostuvo la misma en imputar culpa a la demandada por el incumplimiento incurrido, por lo que lejos de allanarse al problema que se les ha planteado se optó por llevar al consumidor a que ejerza el reclamo judicial para que le sea reconocido su derecho.

Desde tal perspectiva, la aludida conducta no puede ser convalidada, máxime a la luz de la función que cumple el llamado daño punitivo, en cuanto sirve para desalentar el abuso en el que puede incurrir quien, desde una posición de privilegio, advierte la debilidad del usuario y el largo, tedioso y riesgoso camino que éste habrá de verse obligado a seguir para finalmente, tras la incertidumbre propia de todo juicio, lograr el reconocimiento de su derecho.

Por ello interpreto que resulta oportuna la condena por daño punitivo, atento a que los consumidores por naturaleza y desde el momento mismo de inicio de las negociaciones, tienen una posición de desequilibrio ante el que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de, entre otras, comercialización de bienes y servicios.

Por estas razones, corresponde hacer lugar al daño punitivo, y en efecto establecer una multa civil a favor de la Sra. Ana María Laura Córdoba. Con respecto al importe de la multa, estimo oportuna la condena por daño punitivo, por el equivalente a una (1) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), equivalente a la suma de \$1.470.043,19. Con más intereses Tasa Activa promedio del Banco Nación de la República Argentina, calculados desde la firmeza de la presente sentencia y hasta su total y efectivo pago.

## **6. Intereses**

Respecto de los intereses se aplicará conforme a lo considerado en cada uno de los rubro tratados y hasta su total y efectivo pago.

## **7. Costas**

Resta abordar las costas, las que siguiendo el principio establecido por el art. 60 y 61 del C.P.C.C., corresponde imponer las mismas a cargo del demandado vencido (Sr. Jorge Sebastián Anis).

## **8. Honorarios**

Respecto a la regulación de honorarios, dado que no es posible en este momento determinar la base sobre la cual deben ser calculados, me encuentro habilitado para diferir el auto regulatorio (art. 20 ley 5.480).

Por ello,

## **RESUELVO:**

**I. HACER LUGAR**, a la demanda de daños y perjuicios por incumplimiento contractual promovida por la Sra. Ana María Laura Córdoba, DNI 33.017.464, en contra del Sr. Jorge Sebastián Anis, DNI 30.500.028, conforme lo considerado en el apartado 3. En consecuencia se condena al demandado a pagar al actor en concepto Daño Material y Daño Moral la suma de **\$689.800** (pesos seiscientos ochenta y nueve mil ochocientos); y abonar una multa por Daños Punitivos del equivalente a una (1) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), equivalente a la suma de **\$1.470.043,19**. Todo ello con más los intereses en la forma considerada, y en el término de diez días de notificada la presente resolución.

**II. COSTAS**, a la parte vencidas conforme a lo considerado.

**III. RESERVAR** pronunciamiento de honorarios para su oportunidad.

**HAGASE SABER.**

**DR. PEDRO DANIEL CAGNA**

**JUEZ CIVIL Y COMERCIAL. Vta NOMINACIÓN**

**OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 2**

Actuación firmada en fecha 31/03/2026

Certificado digital:

CN=CAGNA Pedro Daniel, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20181873966

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