Expediente: **3873/18**
Carátula: **PACHADO AMERICO ANGEL C/ NORPLAN S.R.L. S/ SUMARISIMO (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN V**
Tipo Actuación: **FONDO CON FD**
Fecha Depósito: **26/07/2023 - 00:00**
Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:
90000000000 - NORPLAN S.R.L., -DEMANDADO/A
27261256350 - PACHEDO, AMERICO ANGEL-ACTOR/A

01

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado en lo Civil y Comercial Común V

ACTUACIONES N°: 3873/18

H102054446622

JUICIO: PACHADO AMERICO ANGEL c/ NORPLAN S.R.L. s/ SUMARISIMO (RESIDUAL) - 3873/18 - I.:15/11/2018

San Miguel de Tucumán, 25 de julio de 2023.

AUTOS Y VISTO: Para resolver lo solicitado en estos autos caratulados: "PACHADO AMERICO ANGEL c/ NORPLAN S.R.L. s/ SUMARISIMO (RESIDUAL)" - 3873/18, de cuyo estudio

R E S U L T A

1. Demanda

Que por presentación de fs. 7/11, se presenta el Sr. Américo Ángel Pachado, DNI 23.828.081, con su letrada apoderada Pamela Galetto, conforme Acta Poder obrante a fs. 17. Allí vienen a deducir formal demanda de daños y perjuicios en contra de la firma NORPLAN SRL, solicitando que se la condene a la restitución de la suma de $65.250, que fuera abonada por el Sr. Pachado a esta empresa, con más el daño moral y daño punitivo.

Relata la letrada apoderada del Sr. Pachado, que éste en el mes de mayo del año 2017, recibe una publicidad de NORPLAN SRL, en la cual le ofrecían la posibilidad de adquirir una motocicleta con adjudicación a partir de la cuota 6, resaltando en la misma “SI o SI”, siendo los únicos requisitos para poder adquirirla, el DNI y el pago de las cuotas consecutivas.

Manifiesta, que posteriormente el Actor en el mes de abril de 2017 se dirigió a la oficina de la empresa a realizar el contrato de compra de la motocicleta de acuerdo a la publicidad recibida, en donde fue informado de manera verbal, que pagando seis cuotas consecutivas y mensuales y teniendo abonado el 20% del valor total del motovehículo, la misma le sería entregada sin ningún otro requisito.

Que habiendo firmado el contrato identificado con el N° 004029, donde el vehículo solicitado es una Honda Tornado 250, con un valor estimado a esa fecha de $84.000, comprometiéndose dicha empresa a la entrega en la cuota n° 6, habiendo abonado el 20% del Plan.

Destaca que en el mes de octubre, ya encontrándose habilitado para solicitar la entrega de la motocicleta, siendo que había llegado a la cuota N° 6, y para completar el mínimo contractual del valor del móvil, realiza un pago extraordinario del $33.000, para lo cual solicitó un préstamo a un familiar, con el cual da cumplimiento al contrato y solicita la entrega de la moto.

Señala además, que ante la promesa de la pronta entrega, sigue cumpliendo su obligación, abonando tres cuotas, más un pago extraordinario de $15.000, llevando abonado al mes de enero del 2018, la suma de $65.250, lo que equivaldría aproximadamente al 80% del valor de la motocicleta.

Menciona, que luego de varias promesas por parte de NORPLAN SRL, luego de recurrir en numerosas ocasiones a la oficina y ante los constantes pedidos de entrega del motovehículo, solo recibieron evasivas y promesas. Que ante ello, dejó de abonar y solicitó la restitución del dinero de manera verbal en un primer momento, sin poder lograr el cometido, haciéndolo luego de manera escrita el 18/06/2018, sin que hasta la fecha obtuviera respuesta alguna.

Luego relata, que ante el silencio por parte de NORPLAN SRL y el constante trato indigno, falta de consideración y respeto, presenta denuncia ante la Dirección de Comercio Interior, acudiendo a una primera audiencia el día 31/10/18, solicitando la empresa un cuarto intermedio a los fines de poder analizar la oferta que iban a realizar. Y en la segunda audiencia, directamente no se presentaron, por lo que se procedió al cierre de la misma y la aplicación de una multa. A raiz de ello, es que se ve en la necesidad de iniciar la presente demanda.

Reclama los siguientes rubros indemnizatorios: Daño Material $65.250; y Daño Moral $50.000; Además solicita se le aplique daño punitivo por la suma de $200.000.

Funda su derecho, ofrece prueba y por último solicita que oportunamente se haga lugar a la presente demanda con expresa imposición de costas.

2. Traslado de demanda y trámite procesal de la causa

Corrido el pertinente traslado de ley y no habiendo contestado demanda NORPLAN SRL, el mismo es declarado Rebelde conforme proveído de fecha 01/10/2021.

Que atento a las facultades conferidas por los art. 30, 36, 38 y ccs del CPCCT y lo dispuesto por Acordada N° 1079/2018, el presente proceso es seleccionado para tramitar todo el plazo probatorio conforme a dicha Acordada, dándole así una mayor celeridad a esta etapa, propender a la economía procesal y evitar desgaste jurisdiccional.

Celebrado el acto de la primera audiencia y no habiendo comparecido la parte demandada a la misma, se procede a proveer las pruebas ofrecidas por la parte actora:

Prueba N° 1. Instrumental constancia de autos y Prueba N° 2, Informativa, solicitando informe a Dirección Nacional de Registro Nacional de la Propiedad del Automotor (informado el 07/12/22).

No producido el acto de la segunda audiencia, se procede a la clausula del período probatorio y confeccionada la correspondiente Planilla Fiscal (21/02/2023), eximida de abonar la parte actora, conforme art. 53 de la Ley 24.240, los presentes autos quedan en estado de ser resueltos, Y

C O N S I D E R A N D O

1. Los Hechos

Que viene el Sr. Pachado Americo Ángel y promueve acción de consumo (ley 24240), en contra de la firma NORPLAN SRL, por entender que dicha firma no cumplió con el compromiso asumido de entregarle una motocicleta y a la que le reclama la devolución de lo pagado, con mas el daño moral producido y la aplicación de daño punitivo.

Por su parte la demandada NORPLAN SRL, no se presenta en autos, estando debidamente notificada, siendo la misma posteriormente, declarada rebelde.

2. Derecho Aplicable

La parte actora funda su derecho en la ley de Defensa de los Consumidores, Ley 24.240; por la Constitución Nacional y el Código Civil y Comercial de la Nación.

La LDC integra hoy un ínter-sistema con el Cód. Civ. y Com., con ajuste a la CN 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, el Sr. Pachado Americo Ángel, encuadra dentro del concepto de consumidor y el demandado NORPLAN SRL, dentro del concepto de proveedor y entre ambos se alegó una relación de consumo, conforme toda la documentación obrante en autos, tales como Solicitud de pedido N° 004029 entre NORPLAN SRL y el actor; nota de pedido N° 004029; Declaración Jurada sobre licitud y origen de fondo; solicitud de subsidio por fallecimiento y recibos emitidos por NORPLAN SRL,. 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, que incorporó expresamente derechos mínimos de los consumidores que no pueden ser vulnerados (artículos 7, y 1092 a 1121 principalmente), 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. Incumplimiento de la Obligación

Conforme a lo manifestado por la letrada apoderada del actor en el escrito de demanda, lo que busca el Sr. Pachado, es la restitución del dinero abonado por falta de cumplimiento del contrato celebrado con NORPLAN SRL, al no haberle entregado la motocicleta en su oportunidad y siendo que había cumplido con todos los requisitos solicitados por la empresa para la entrega de la misma.

Para ello, el art. 10 bis de la ley 24.240, establece que “el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; y 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 perjuicio que correspondan”.

Así, en materia de responsabilidad contractual de la empresa NORPLAN SRL”, por tratarse de una regulación normativa del Derecho del Consumidor, se entiende que su deber es de naturaleza objetiva, o sea que sólo se exime acreditando la culpa de la víctima o de un tercero por quien no deba responder.

En autos, el demandado no se presento a contestar demanda ni a ofrecer prueba alguna con respecto al pleito, entendiendo que existe una consecuencia al silencio por parte del demandado, previendo que “...las respuestas evasivas o ambiguas o la negativa meramente general podrán estimarse como reconocimiento de la verdad de esos hechos y, respecto de los documentos, se tendrán por auténticos los mismos” (art. 435 inc. 1 y 438 del CPCCT).

"El silencio, las respuestas evasivas o ambiguas, o la negativa meramente general en el responde, podrán estimarse como reconocimiento de la verdad de los hechos y respecto de los documentos se tendrán por auténticos los mismos, de lo que se infiere que solo en el caso de los hechos, es facultad del tribunal estimarlos como reconocidos, mientras que respecto a los documentos el mandato legal es imperativo y si no se los niega concreta y puntualmente, se los debe tener por auténticos" (CSJT, Plizzo, M. vs Municipalidad de S. M. de Tucumán s/Inconstitucionalidad, Fallo n° 98, 27/02/06).

No obstante lo manifestado ut supra, esta potestad otorgada no exime al juez de hacer una adecuada valoración de los elementos de juicio incorporados, según el mérito de la causa, ni impone que se tengan por ciertos los hechos expuestos en la demanda cuando el magistrado considera insuficientes aquellos elementos y el accionante no produjo prueba que aporte elementos de convicción suficientes para la resolución de la controversia. Por ende, la aplicación de las normas procesales no debe exceder de un modo irrazonable los límites impuestos por la finalidad que atienden en su función reglamentaria de la garantía de la defensa.

Respecto a ello, la relación contractual entre las partes queda probada en autos, con la solicitud de pedido N° 004029 de fecha 06/04/2017, celebrada entre NORPLAN SRL y el Sr. Americo Ángel Pachado, por un vehículo Marca Honda Tornado, la cual la misma se encuentra en copias adjuntada en autos y su original reservado en caja fuerte del juzgado, el que tengo a la vista en este acto.

Asimismo, en este mismo acto, tengo presente los recibos originales emitidos por la empresa demandada “NORPLAN SRL”, correspondiente a los importes pagados por el Sr. Pachado en concepto de cuotas del plan, también en concepto de pago extraordinario y de anticipo extraordinario para retirar moto, haciendo un total de $67.000, como asimismo todos estos pagos fueron efectuados desde el mes de abril del 2017 y hasta el mes de enero del 2018.

Por su parte, manifiesta la parte actora, que en su oportunidad al haber contratado con la demandada, fue informado de manera verbal, que pagando seis cuotas consecutivas y mensuales y teniendo abonado el 20% del valor total del motovehículo, la misma le sería entregada sin ningún otro requisito.

Si bien, la demandada no se manifestó respecto a ello, toda vez que tuvo su oportunidad y no lo hizo al no contestar demanda y llamarse a silencio, por ello, tendré por cierto lo manifestado por el actor.

Sustento de ello, surge el folleto publicitario que se adjuntó del grupo NORPLAN. Del mismo se puede apreciar la siguiente frase publicitaria “¡Llevate tu moto o vehículo! Si o Si – Adjudicación a partir de la 6 cuota”; Este tipo de frase publicitaria, lleva al entendimiento común de las personas, a que uno se pueda lleva la motocicleta a partir de la cuota n° 6, si o si.

Este tipo de publicidad esta vedada por el Régimen Legal Argentino (art. 1101 CCCN), siendo aquellas publicidades que contengan “indicaciones falsas o de tal naturaleza que induzcan o puedan inducir a error al consumidor, cuando recaigan sobre elementos esenciales del producto o servicio”, como forma de publicidad engañosa consistente en intentar de cualquier manera, incluida su presentación, inducir a error a sus destinatarios, pudiendo afectar a su comportamiento económico, o perjudicar o ser capaz de perjudicar a un competidor. Es posible que se configuren también casos de publicidad engañosa por omisión cuando se silencien datos fundamentales de los bienes, actividades o servicios cuando dicha omisión induzca a error de los destinatarios” (comentario realizado en la obra de Javier H. Wajntraub - “Régimen Jurídico del Consumidor Comentado” - Ed. Rubinzal – Culzoni, pág. 79).

Acerca del momento en que el Sr. Pachado se constituía en las oficinas del demandado a solicitar se le entregue la motocicleta y éstos con evasivas y dilaciones, sin que le entreguen el bien, hicieron que el actor llegara a éste momento, pasando por un trato indigno por parte de NORPLAN SRL, toda vez que colocó al actor en situaciones que seguramente fueron vergonzantes y humillantes, acciones prohibidas por la normativa consumeril (art. 1097 CCCN).

Así, se demuestra que con la pruebas aportadas y el silencio que hizo el demandado, que el efectivo incumplimiento de las obligaciones que tenía la empresa “NORPLAN SRL” como proveedora, no fue llevado a cabo como correspondía, no habiendo cumplido con la entrega de la motocicleta pactada, como así también haber utilizado publicidad engañosa y un trato indigno con el Sr Pachado. En consecuencia, se recepta favorablemente la demanda por daños y perjuicios por incumplimiento contractual que fuera deducida por el Sr. Pachado Americo Ángel en contra de NORPLAN S.R.L., teniendo por rescindido el contrato celebrado entre ambos en fecha 06/04/2017.

4. Rubros Indemnizatorios

Determinada la responsabilidad civil del demandado, y con ello la procedencia de la acción, corresponde analizar los rubros reclamados.

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”.

El art. 10 bis de la ley 24.240, señala que el incumplimiento de la obligación por el proveedor, faculta al consumidor, a solicitar la restitución de lo pagado, sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

Reclama el actor que se le restituya la suma de $65.250, suma que fuera abonada por el Sr. Pachado a la empresa NORPLAN SRL; Además reclama la suma aproximada de $50.000 en concepto de daño moral.

4.1. Daño Material

El Sr. Pachado solicita se le restituya la suma de $65.250, importe abonado a la empresa demandada NORPLAN SRL.

Que de las pruebas aportadas a la causa, el importe abonado a la demandada, surge de los recibos originales emitidos por la empresa demandada “NORPLAN SRL”, los cuales corresponden a los importes pagados por el Sr. Pachado en concepto de cuotas del plan, también en concepto de pago extraordinario y de anticipo extraordinario para retirar la moto, haciendo un total de $67.000, como asimismo todos estos pagos fueron efectuados desde el mes de abril del 2017 y hasta el mes de enero del 2018.

La propia norma (art. 10 bis inc. C, ley 24.240), autoriza al consumidor a la restitución de todo lo pagado, por ello el presente rubro indemnizatorio será receptado favorablemente, debiendo el demandado NORPLAN SRL, abonar por este concepto, la suma de $67.000, con mas los intereses (tasa activa), calculados desde la fecha 27/06/2018 (fecha de recepción de nota, solicitando el reintegro a NORPLAN SRL, la misma reservada en caja fuerte), y hasta su total y efectivo pago.

4.2. Daño Moral

Por este rubro el actor reclama la suma aproximada de $50.000, manifestando que como consecuencia del obrar antijurídico del demandado, sufrió un evidente daño moral, afectando su estado de animo, generándole dolor y una profunda angustia causa de la situación vivida y que viene sufriendo hace tiempo.

Bustamante Alsina, define el daño moral como "la lesión a los sentimientos que determina dolor o sufrimientos físicos, inquietud espiritual, o agravio a las afecciones legítimas y en general toda clase de padecimientos insusceptibles de apreciación pecuniaria" (Tratado General de la Responsabilidad Civil, Abeledo-Perrot, Bs.As. 1989, pág. 208).

Éste recae en el fuero íntimo de la personalidad, y al respecto es verdad que nadie puede indagar el espíritu de otro tan profundamente como para poder afirmar con certeza la existencia, y en su caso la intensidad, del padecimiento y angustia que se invoca. Asimismo la Jurisprudencia se ha manifestado en el

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

Resulta procedente el reclamo de indemnización por daño moralincoado contra la empresa NORPLAN SRL, ante la falta de entrega de la motocicleta. Ello así, pues es perceptible que el Sr. Pachado padeció algún disgusto anímico, a raíz del incumplimiento de la demandada y de los sucesivos reclamos y gestiones que debió seguramente efectuar como consecuencia de la no entrega del motovehículo. El episodio de autos excedió una mera inquietud o incomodidad, para tornarse en una situación en la cual se causó al accionante un serio disgusto que trasciende las molestias que han de tolerarse en el cotidiano plano contractual, puesto que afectan la tranquilidad anímica del perjudicado. E sa frustración, seguida de la necesidad de tramitar todo un juicio a efectos de obtener lo que al aludido consumidor le correspondía por derecho, exhiben un comportamiento carente de justificación por la demandada y susceptible de colocar a aquél ante una situación de impotencia y desazón que autoriza a reconocerle el daño moral reclamado.

Acerca de la valoración judicial del daño moral, los jueces debemos brindar parámetros objetivos que justifiquen el criterio adoptado, como por ejemplo, la entidad del perjuicio sufrido por la víctima, su situación personal y las particularidades del caso que emergen de la prueba arrimada (edad a la víctima, sexo, condición social, particular grado de sensibilidad, índole de las lesiones sufridas, pluralidad de intereses lesionados, la incidencia del tiempo, la repercusión del hecho, etc.) (CSJT, sentencia N° 331 del 14/5/2008, “Leguina de Gordillo María Isabel vs. Brizuela de Madrid Elena Graciela y otros s/ Especiales (Residual)”; U.J.D. vs. G.J.M. S/Daños y Perjuicios”,07/03/2019).

En el caso, teniendo en cuenta las circunstancias personales de las víctimas: edad (43 años, conforme las constancias de autos), la forma y circunstancias en que se produjo el hecho lesivo -incumplimiento contractual por la cual no se le entregó la motocicleta-, el trato indigno que seguramente recibió toda vez que fue a reclamar la entrega del bien, los momentos traumático que tuvo que pasar por cada instancia , sea administrativas o judicial para el reclamo de su derecho y el temor atravesado sin saber siquiera si recuperaría el dinero invertido para poder obtener una motocicleta.

Sobre esa base concluyó que el actor sufrió un daño moral apreciable, dinero con el que estimó podrá acceder a bienes con los cuales compensar -al menos en algún grado- las angustias y los padecimientos producto de este incumplimiento.

En consecuencia y siendo que la suma reclamada en su oportunidad ($50.000, año 2018), valor que sufrió significativamente una disminución a la fecha de ésta sentencia, debido a la inflación monetaria que viene sufriendo y sufre hoy en día nuestro país y que es de público conocimiento; otorgarle este monto que reclama, más sus intereses, resultaría irrisorio conforme al realismo económico que se vive. Por ello y en usos de las facultades conferidas por el art. 216 in fine del CPCCT, considero pertinente estimar la suma de $400.000 (pesos cuatrocientos mil), con mas los intereses (tasa activa) calculados desde la fecha de la presente sentencia y hasta su total y efectivo pago.

5. Daño Punitivo

Viene el accionante a solicitar se le aplique la suma de $200.000 en concepto de daño punitivo, conforme lo establece el art. 52 bis de la ley 24.240, manifestando que la demandada, haciendo uso de su posición

dominante, no solo no solucionó los problemas de la entrega de la motocicleta, además ocasionó un trato indigno, debiendo reprocharle a la demandada un obrar negligente en la relación de consumo.

En nuestro derecho de daños, es clara la función resarcitoria de la condena. Cuando se condena a indemnizar, justamente, se condena a dejar sin daños a la víctima.

Desde hace años se propugnó por incluir en nuestro ordenamiento jurídico a los daños punitivos o multa civil, a fin de castigar pecuniariamente a quienes actuaron en forma dolosa o con grave negligencia.

El art. 52 bis de la ley 24.240 señala que “al proveedor que no cumplió sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan...”.

Se ha utilizado con más corrección la denominación "Daños ejemplares" para destacar la característica de que se originaron para constituir un castigo ejemplificador para determinados incumplimientos especialmente dañinos. La designación "daños punitivos" (punitivo: del latín pun-tum, supino de pun-re, castigar) puede ser incorrecta desde el punto de vista semántico, ya que lo que se sanciona no es el daño en sí mismo sino en todo caso la conducta del dañador. Sin embargo ese nombre ha sido ya adoptado con aceptable consenso y, en el ámbito jurídico cuanto menos, se sabe a ciencia cierta a que nos referimos al emplear dicha denominación.

Del concepto extraemos tres notas características de la figura, que podemos elevar a la categoría de requisitos, sin perjuicio de los que surgen de la ley de defensa del consumidor. En ese orden de ideas, las exigencias generales para poder reclamar el daño punitivo serían: a) La existencia de una víctima del daño; b) la finalidad de sancionar graves inconductas; y c) la prevención de hechos similares para el futuro (cfr.: Cornet, Manuel - Rubio, Gabriel Alejandro, "Daños Punitivos", en Anuario de Derecho Civil, T. III, p.32, Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Córdoba, Ediciones Alveroni, Córdoba, 1997).

A la hora de valorar el daño punitivo, uno de los presupuesto a tener en cuenta es la envergadura de la empresa y la posición que tiene en el mercado. Considero que la empresa demandada, es una empresa dedicada a la venta de todo tipo de vehículos, haciéndolo tanto en la Provincia de Tucumán como en la Provincia de Salta, conforme a prueba de autos. No existe prueba de la envergadura de NORPLAN, mas allá de estos datos, por lo que la considero una pequeña y mediana empresa en su ámbito económico.

Dicha circunstancia no resulta menor, dado que al momento de evaluar el monto indemnizatorio, se debe fijar una suma de dinero que sea realmente significativa para la empresa. De lo contrario, el reproche no repercutirá en la condenada, lo que llevará a que en el futuro ese tipo de comportamientos se siga repitiendo. No se puede pasar por alto que la naturaleza jurídica de este rubro es de carácter sancionador, por lo que el fin de las mismas es evitar que estos perjuicios que se ocasionan a los consumidores no se vuelvan a reiterar. Si las empresas reciben sanciones ejemplares, lo más probable será que a partir de ello, inviertan recursos a los efectos de mejorar el control y la calidad de sus servicios.

Podemos afirmar que la única manera de disuadir conductas reprochables por parte de los proveedores de bienes y servicios es establecer sanciones que impacten efectivamente en el patrimonio del infractor, y para ello debe tomarse ineludiblemente en cuenta la capacidad económica de éste y su posicionamiento en el mercado.

Si el monto impuesto no tiene la entidad suficiente para “convencer” al infractor de modificar su conducta disvaliosa en el futuro, el instituto pierde sentido, desvirtuándose la finalidad punitiva y preventiva que tuvo el legislador al importar los daños punitivos en nuestro país.

En sentido coincidente se expide la jurisprudencia al manifestar: “Respecto a la cuantificación de la multa es sabido que una multa de escaso valor para grandes empresas multinacionales no alcanza a generar un cambio en la conducta contumaz y desaprensiva para el consumidor, sino que la único que consigue es que la corporación pague y siga actuando de idéntica manera. Por lo que no parece excesivo el monto

fijado por el a quo” (Cámara 6ª C.C. Cba. 08/04/2014, Expte. N° 2196285/36. Reseñas de fallos en Semanario Jurídico N° 1957, del 29/04/2014, T° 109-2014-A). A riesgo de resultar reiterativos, debe tenerse presente que la sanción civil impetrada tiende a prevenir, por parte de dicha empresa, hechos similares para el futuro (Zavala de González, Matilde, “Función preventiva de daños”, La Ley, 03/10/2011, 1, p. 1.), y ello pues el objetivo principal de cualquier sistema de reacción contra perjuicios injustos es impedir que ocurran. A partir de lo expuesto, puede concluirse que es un acto de toda justicia que la sanción aplicada guarde proporcionalidad -entre otros factores- con la capacidad económica de quien debe resarcir el daño, siendo la equidad la regla para establecer los montos” (CSJT Muller Vs. Telecom Personal S.A; Sent: 1896 Fecha Sentencia: 11/12/2018).

Otro elemento a considerar a la hora de valorar el daño punitivo es el perjuicio ocasionado al destinatario de la conducta antijurídica. En este caso en particular, el actor se vio perjudicado en su esfera patrimonial, al ver truncada la posibilidad de disponer de la motocicleta y por otro lado vio lesionado derechos extrapatrimoniales (daño moral).

Resulta evidente que una persona que resultó perjudicada por un incumplimiento contractual, haber sido engañada o inducida a error por medio de publicidad engañosa y de haber sido tratada indignamente por el demandado, más aun cuando al intentar obtener una solución a su problema, la empresa culpable de dicho perjuicio, evade su responsabilidad, como sucedió en autos.

Dichos comportamientos se deducen en el silencio adoptado por la empresa demandada NORPLAN SRL; no compareció a la audiencia de la DCI, a la mediación prejudicial, oportunidad en que tuvo la entidad para dar una solución al consumidor, no obstante ello, tuvo una actitud de silencio absoluto para con el actor, lo que causo que tenga que iniciar este proceso judicial, con todo lo que ello implica.

Por último, otro presupuesto a tener en cuenta a la hora de fijar los daños punitivos es cuan gravosa resultó la actividad antijurídica desplegada por la parte infractora. A raiz de ello, la empresa como primera medida faltó a su deber de profesionalidad que exige su actividad, y por otro lado, violentó lo establecido por el art. 1097 del CCCN y art. 8 bis de la Ley 24240, que se refieren al deber que tiene todo proveedor de garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios, conforme lo tienen también establecido los tratados de derechos humanos.

Al respecto, nuestra jurisprudencia tiene dicho: “Un comportamiento o práctica empresaria que implique una amenaza para las libertades, dignidad y otros derechos del consumidor así como la exposición a riesgos injustos, puede merecer una calificación de gravedad, pasible de la sanción establecida en el art. 52 bis LDC. (). Se impone destacar asimismo, que el art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (y en términos similares, el art. 1097 del Código Civil y Comercial) dispone que “los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato dignoa los consumidores y usuarios.” Y que “al explicitar el contenido de esos derechos se ha dicho que ´atender al consumidor implica recibirlo, escucharloreceptar sus reclamos, darle satisfacción, supone arbitrar los mecanismos necesarios al efecto: capacitar a quienes ejercen la representación del proveedor o son su cara visible, habilitar centros de atención al cliente de acceso real y efectivo y dotarlos de herramientas para dar respuesta satisfactorias en tiempos razonables” (CSJT Trejo Guillermo c/ Zurich Argentina S.A. s/ Especiales- Sentencia n°491). “El respeto por la dignidad del asegurado supone, por un lado, la adopción de medidas de acción positiva que, entre otras cosas, faciliten el acceso a los bienes comprometidos; pero además, obliga a observar deberes de contenido negativo, y entre ellos, abstenerse de ejecutar prácticas empresarias que puedan resultar abusivas, en tanto impidan o limiten injustificadamente los derechos del consumidor o desalienten su ejercicio” (CSJT, sentencia N° 504 del 30/5/2014, “Amaya Mariana Delicia vs. Galicia Seguros S.A. S/ Daños y perjuicios”).

Teniendo por cierto el daño y la conducta asumida por la empresa demandada, las particularidades del caso en las que el demandado tuvo reiteradas oportunidades para acordar una solución al conflicto de manera extrajudicial, en la mediación previa, sin que haya efectuado una propuesta razonable. En función de todo ello, entiendo que se encuentran cumplidos los presupuestos señalados anteriormente, esto es un sujeto damnificado - el actor en autos; la finalidad de sancionar graves inconductas, y la prevención de hechos similares para el futuro.

Por estas razones, corresponde hacer lugar al rubro daño punitivo, y en efecto establecer una multa civil a favor del damnificado, la que se fija en la suma de $500.000 (pesos quinientos mil), con más los intereses (tasa Activa) calculados desde la fecha de la presente sentencia, y hasta su total y efectivo pago.

6. Intereses

Respecto de los intereses se aplicará la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, conforme a la jurisprudencia establecida in re "Samudio de Martínez, L. c/ Transportes Doscientos Setenta S.A. s/ daños y perjuicios" (Cfr. CCCTuc., Sala II, Sentencia del 22/06/12 y "Frenos y Elásticos La Banda S.R.L. C/Astorga, Ceferino Alfonso S/Cobro de Pesos", Sentencia del 30/04/2013); desde que cada rubro es debido y hasta su total y efectivo pago.

7. Costas

Las costas de la presente son impuestas al demandado vencido conforme al principio objetivo de la derrota, art. 60 y 61 del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Tucumán.

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,

R E S U E L V O

I. HACER LUGAR A LA DEMANDA por resolución de contrato promovida por Pachado Americo Ángel, D.N.I. n° DNI 23.828.081, en contra de NORPLAN S.R.L.. En consecuencia declarar resuelto el contrato " solicitud de pedido N° 004029 de fecha 06/04/2017, celebrada entre NORPLAN SRL y el Sr. Americo Ángel Pachado, por un vehículo Marca Honda Tornado", debiendo el demandado reintegrar al actor, en el término de diez días de notificada la presente resolución, la suma de $67.000, con más los intereses en la forma considerada.

II. HACER LUGAR a la demanda promovida por Pachado Americo Ángel, D.N.I. n° DNI 23.828.081, en contra de NORPLAN S.R.L., por los daños y perjuicios (daño moral). En consecuencia, condenar a éste último, a abonar al actor la suma de $400.000 (pesos cuatrocientos mil); y abonar una indemnización por daños punitivos de $500.000 (pesos quinientos mil), todo ello con más los intereses en la forma considerada, y en el término de diez días de notificada la presente resolución.

III. COSTAS como están consideradas.

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

HAGASE SABER

DR. PEDRO D. CAGNA

JUEZ CIVIL Y COMERCIAL. Vta NOMINACIÓN

Actuación firmada en fecha 25/07/2023

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.