

Expediente: 1215/22

Carátula: **ROLDAN SANDRA ANABEL C/ TUCUMAN MOTOS DE GRUPO SIS S.R.L. S/ SUMARIO (RESIDUAL)**

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

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **07/02/2025 - 00:00**

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

90000000000 - TUCUMAN MOTOS (GRUPO SIS S.R.L.), -DEMANDADO/A

20301178167 - ROLDAN, SANDRA ANABEL-ACTOR/A

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

## **PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN**

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 2

Juzgado Civil y Comercial Común XI Nominación

ACTUACIONES N°: 1215/22



H102325349932

San Miguel de Tucumán, 06 de febrero de 2025.

**AUTOS Y VISTOS:** Para resolver estos autos caratulados: **“ROLDAN SANDRA ANABEL c/ TUCUMAN MOTOS DE GRUPO SIS S.R.L. s/ SUMARIO (RESIDUAL)”** (Expte. n° 1215/22 – Ingreso: 30/03/2022), y;

### **RESULTA**

1. En fecha 28/07/2022 se presenta la Sra. Sandra Anabel Roldán, DNI N° 42.445.141, con domicilio en Villa Mariano Moreno, calle 3 al 800, entre calles 20 y 18, Las Talitas – Tafí Viejo, de esta provincia, con patrocinio letrado del Dr. Diego Augusto Díaz Figueroa, e inicia acción de consumo por incumplimiento contractual en los términos de la ley n° 24.240 en contra de Tucumán Motos de Grupo SIS S.R.L., CUIT 30-64201438-9, con domicilio en calle Crisóstomo Álvarez N° 830, de esta ciudad.

Solicita el reintegro de la suma de \$57.480 con más los intereses devengados al día de la fecha de pago calculado con la tasa activa del Banco Nación, el monto de \$100.000 en concepto de daño extrapatrimonial y el importe de \$100.000 por daño punitivo.

Relata que en fecha 22/05/2021 contrató con la demandada por la compra de una motocicleta marca Blitz 110 color blanca. Expone que fue atendida por el asesor comercial Franco Reynaga, quien le manifestó que el valor del vehículo era de \$90.000 abonando en efectivo, pero que existía la posibilidad de acceder a un plan de financiación de 36 cuotas de \$3.250, pagaderas los primeros 15 días del mes, siendo necesario abonar una suscripción inicial de \$5.750, lo que le pareció accesible y aceptó, por lo que procedió a llenar la solicitud de suscripción.

Aduce que el día de la contratación, el Sr. Reynaga le informó que la motocicleta sería adjudicada con el pago de la sexta cuota y que existía la posibilidad de adelantar las mismas para obtener la

adjudicación en menor plazo. Agrega que le informó que cada cuatro meses el valor de la cuota podría acrecentarse si la valuación del motovehículo tenía un incremento y que le hizo un croquis explicativo a mano alzada.

Refiere que realizó los siguientes pagos: 1) 01/06/2021: el valor de una cuota (\$3.250); 2) 07/06/2021: el valor de dos cuotas (\$6.500); 3) 03/07/2021: el valor de una cuota (\$3.250); 4) 05/11/2021: el valor de cuatro cuotas (\$18.880); 5) 12/12/2021: el valor de una cuota (\$4.700); 6) 03/01/2022: el valor de una cuota (\$4.950); 7) 10/02/2022: el valor de una cuota (\$5.100); 8) 15/03/2022: el valor de una cuota (\$5.100).

Añade que al mes de julio de 2021 llevaba cuatro cuotas abonadas, por lo que su pago se encontraba cubierto hasta septiembre del mismo año. Manifiesta que por cuestiones económicas no fue posible abonar la prima perteneciente al mes de octubre, por lo que el 05/11/2021 se dirigió a la empresa y abonó el equivalente a cuatro cuotas (\$18.880).

Así, aduce que al mes de noviembre se encontraban abonadas ocho cuotas, por lo que comenzó a reclamar la adjudicación de la motocicleta sin recibir ningún tipo de respuesta por parte de la demandada.

Continúa diciendo que la accionada no sólo incumplió al no adjudicarle el vehículo, sino que el valor de las cuotas tuvo subas todos los meses, lo que es contrario a lo que le informaron y a las cláusulas contractuales.

Menciona que luego de cuatro meses de reclamos sin respuestas, solicitó a la empresa que le reintegren el dinero abonado y que, en contestación a ello, una empleada de nombre Julieta, de mala fe, le manifestó que debía concurrir al Correo Argentino y enviar una carta documento dirigida a la empresa para solicitar la renuncia al contrato. Sostiene que ello la perjudicaría, ya que surge de las cláusulas que la renuncia del suscriptor solo obliga a la empresa a devolver las cuotas abonadas una vez descontados los cargos administrativos del 18% y gastos de gestión 5% con más el descuento de dos cuotas en concepto de multa por renuncia. Es decir que, pese a llevar abonadas doce cuotas (\$51.650), sólo le devolverían una vez realizados los descuentos \$29.570, lo que le resulta contraproducente.

Señala que, ante esta situación buscó asesoramiento legal y el 30/03/2022 envió carta documento a Tucumán Motos intimándola al cumplimiento, sin que fuera contestada a pesar de ser recibida.

En este contexto, reclama los siguientes rubros indemnizatorios: 1) Reintegro de cuotas abonadas: \$57.480; 2) Daño Moral: \$100.000; y 3) Daño Punitivo: \$100.000.

Por último, invoca el derecho del que desea valerse, acompaña documental, ofrece pruebas y solicita se haga lugar a la demanda, con costas a la demandada.

Mediante proveído del 10/08/2022 (punto 5), la entonces Jueza a cargo de la causa dispuso que el proceso se desarrolle a través del trámite sumario.

2. Corrido el traslado pertinente, en fecha 20/09/2022 se declaró la rebeldía de la accionada.

3. Mediante providencia dictada en 06/06/2023 se abre la presente causa a pruebas y se convoca a las partes el día 27/03/2024 a la audiencia de conciliación y proveído de pruebas dispuesta en art. 466 y sgtes. C.P.C.C.T.

No encontrándose presente la parte demandada no se pudo invitar a una conciliación por lo que S.S. procedió a proveer las pruebas ofrecidas por la actora: A1) Prueba Documental (Admitida -

Producida); A2) Prueba Informativa (Admitida - Producida); A3) Prueba de Inspección Ocular (Admitida – Producida).

4. En fecha 22/12/2023 se puso en conocimiento de las partes que esta Magistrada entendería en este proceso.

5. En fecha 31/07/2024 se celebró la segunda audiencia de producción de pruebas y conclusión de la causa para definitiva. En la misma día por concluido el período probatorio y ordené correr vista al agente fiscal atento a la naturaleza del proceso. No se alegó conforme a lo dispuesto por el art. 469 CPCCT.

Practicada planilla fiscal, emitido el dictamen por la Sra. Agente Fiscal, el expediente viene a despacho para resolver sobre el fondo de la cuestión, previa presentación de documentación original.

## **CONSIDERANDO**

**1. Hechos y pretensiones:** La Sra. Sandra Anabel Roldán, DNI N° 42.445.141, con patrocinio letrado del Dr. Diego Augusto Díaz Figueroa, inicia acción de consumo en los términos de la ley 24.240 y su decreto reglamentario 1798/94 en contra de Tucumán Motos de Grupo SIS S.R.L., CUIT 30-64201438-9, solicitando el reintegro de la suma de \$57.480 en concepto de cuotas abonadas, el monto de \$100.000 por daño extrapatrimonial y el importe de \$100.000 por daño punitivo.

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

**2. Marco normativo:** La parte actora funda su derecho en la Ley de Defensa de los Consumidores n° 24.240 (en adelante LDC). La misma integra hoy un inter-sistema con el CCCN con ajuste a la Constitución Nacional y a los Tratados Internacionales de Derechos Humanos. Por ello, para comprender el estado del derecho del consumidor en Argentina, resulta imprescindible determinar las relaciones entre la LDC. y el Código Civil y Comercial de la Nación.

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

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

A su vez, ante la modificación de la Ley 24.240 por intermedio de la Ley 26.361, el nuevo articulado recepta la protección del consumidor, pero no limita su regulación ni deroga la anterior, aunque modifica alguno de sus preceptos buscando una convivencia pacífica e integral entre normas primordialmente de protección y defensa, pues el legislador parte del supuesto de la debilidad de los consumidores en las relaciones con los empresarios, originada en desigualdades en el poder de negociación, en la inequivalencia del contenido del contrato, derechos y obligaciones recíprocas, y esencialmente en una desinformación del consumidor en torno al objeto de la relación. (Cf. Stiglitz "Defensa de los consumidores de productos y servicios", pág. 31; Juan M. Farina "Defensa del

consumidor y usuario", pág. 30/31).

Ello también por cuanto la extensión de la relación de consumo incluye todas las situaciones en las que el sujeto es protegido: antes, durante y después de contratar; cuando es dañado por un ilícito extracontractual, o cuando es sometido a una práctica del mercado; cuando actúa individualmente o cuando lo hace colectivamente. "Siendo la relación de consumo el elemento que decide el ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor, debe comprender todas las situaciones posibles." (cfr. Lorenzetti, Ricardo, Consumidores, Rubinzal Culzoni, 2009.p. 84/85).

Es, entonces, en este contexto que corresponde determinar la responsabilidad de la demandada respecto a lo manifestado por la actora.

**3. Incomparecencia del demandado:** En primer lugar, advierto que en la causa el demandado no contestó demanda ni se presentó en las audiencias celebradas en fechas 27/03/2024 y 31/07/2024 en el marco de lo normado por los arts. 466 a 469 del C.P.C.C.T.

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

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

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

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

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

**4. Análisis probatorio y análisis de la cuestión de fondo:** En este marco corresponde analizar el cuadro probatorio producido por la parte actora.

Así, tengo presente, la documentación acompañada con la demanda, entre la que destaco: a) Solicitud de suscripción con fecha 20/05/2021; b) Cláusulas de Contrato de suscripción; c) Detalle de Venta 4277 con fecha de emisión 13/12/2021 (por \$4.700); d) Detalle de Venta 4276 con fecha de emisión 03/01/2022 (\$4.950); e) Detalle de Venta 5158 con fecha 10/02/2022 (\$5.100); f) Detalle de Venta 5961 con fecha 15/03/2022 (\$5.100); g) Detalle de Venta 2987 con fecha 05/11/2021 (\$18.880); h) Detalle de Venta 783 con fecha 03/07/2021 (\$9.750); i) Detalle de Venta 498 con fecha 07/06/2021 (\$6.500); j) Detalle de Venta con fecha 01/06/2021 (\$3.250); k) Carta Documento CD113773465M; l) Acta de cierre sin acuerdo.

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

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

Entrando a un análisis más detallado del plexo probatorio, debo decir que la solicitud de suscripción, el contrato aportado y los detalles de venta enunciados precedentemente me llevan a la convicción de que la Sra. Sandra Anabel Roldán celebró un negocio contractual con Tucumán Motos de Grupo SIS S.R.L. a fin de adquirir una motocicleta marca Blitz 110, cuyo valor consistía -según lo informado por el vendedor- en el importe de \$90.000, como así también que la Sra. Roldán realizó los pagos que surgen de la documental presentada, cuya sumatoria arriba a la cifra total de \$63.980, monto que incluye lo abonado por Derecho de Ingreso (ver ítem “Constancia de Suscripción y recibo de pago por derecho de ingreso” de la ficha de suscripción).

Por otro lado, observo que la inspección ocular llevada a cabo en el marco del cuaderno probatorio A3 da cuenta de la existencia del local comercial en el domicilio demandado, como el rubro al que se dedica, consistente en la venta de motos de todas las marcas y planes a medida (según lo constatado por el oficial de justicia – actuación del 02/05/2024).

Asimismo, tengo a la vista la carta documento CD113773465 recibida el 31/03/2022 en el domicilio situado en calle Crisóstomo Álvarez N° 830 de esta ciudad, sin que conste respuesta alguna de parte de la accionada al respecto.

Ahora bien, reseñado y analizado el plexo probatorio, tengo que se encuentra acreditada la relación de consumo entre las partes como así también el pago de la suma de \$63.980 por la actora entre la suscripción y los diversos cobros efectuados por la demandada para la adquisición del motovehículo.

En otro orden de ideas, del contrato adjuntado a la demanda se desprende que el ítem denominado “Adjudicaciones” expresa textualmente: “artículo sexto: a) EL CLIENTE podrá adjudicar su bien según lo dispuesto en el art.1°, a través de los beneficios especiales, o en una situación de común acuerdo con LA SOCIEDAD. b) A partir de la fecha en la que el cliente es beneficiado por la adjudicación de su bien, LA SOCIEDAD tiene hasta los 35 días hábiles posteriores para hacer entrega del mismo”. A su vez, el artículo séptimo de dicho acuerdo señala: “El cliente comprende y acepta el anexo de contrato BENEFICIOS ESPECIALES”.

Acto seguido, tengo en cuenta que el artículo sexto precitado nada expone concretamente respecto a los plazos de adjudicación, sino que remite su acceso a los beneficios especiales o a una situación de común acuerdo con la sociedad; mientras que al tratar sobre sobre tales “beneficios especiales” hace alusión a un anexo de contrato, el cual no consta agregado en estas actuaciones.

En este contexto, considero que la demandada contó con la posibilidad de brindar su versión de los acontecimientos, de acompañar documentación de la que pudiera valerse para desvirtuar lo esgrimido por la actora y/o de otorgar claridad en relación al procedimiento de adjudicación y de beneficios especiales, lo que no aconteció en este caso. Por consiguiente, su actitud reticente a contestar la demanda como la de aportar los elementos de prueba que obren en su poder (cf. art. 53 LDC) conlleva a presumir la razonabilidad de lo pretendido por la actora, lo cual resulta concordante con el análisis del marco probatorio de la causa. En sentido similar, los autores Palacio – Alvarado Velloso entienden que: “Tanto la declaración de rebeldía como la falta de contestación de la demanda, si bien no hacen surgir en forma inexorable la conformidad del demandado con su contenido, o con la legitimidad de las pretensiones del actor, ni exime al Juzgador de la obligación de examinar la procedencia de la acción, constituye sin embargo una presunción judicial a favor del actor, y como tal, puede ser desvirtuada mediante prueba en contrario” (Palacio - Alvarado Velloso, Cod. de Proc. Civ., T. VII pag. 438).

Por consiguiente y según las constancias de esta causa, asiste razón a la actora respecto a que Tucumán Moto del Grupo SIS S.R.L. incumplió con lo pactado en el contrato celebrado, por lo que queda demostrada su responsabilidad a tal efecto, conforme lo analizado.

**5. Rubros reclamados.** Habiendo determinado la atribución de responsabilidad, corresponde tratar los rubros indemnizatorios pretendidos.

**5.1. Reintegro de cuotas abonadas:** Por este rubro la actora reclama la suma de \$57.480. Sostiene que la demandada ha retenido indebidamente el dinero abonado y le genera una lesión en su derecho de propiedad.

Asimismo, indica que la negativa lesionante de la empresa estaría encuadrada en una situación de enriquecimiento sin causa de acuerdo a lo previsto en el art. 1794 CCCN. Así, insiste en que reclama la restitución del valor que resulte de la confrontación entre la ventaja que ha lucrado al enriquecido y la mengua que ha experimentado el empobrecido.

Determinada la responsabilidad en la que incurrió Tucumán Motos como consecuencia del incumplimiento contractual antes analizado, corresponde abordar lo atinente a la cuantía a reintegrar. Para ello cabe tener en cuenta el importe abonado por la accionante y que se encuentra acreditado en la causa, a saber: a) \$5.750 (20/05/2021); b) \$4.700 (13/12/2021); c) \$4.950 (03/01/2022); d) \$5.100 (10/02/2022); e) \$5.100 (15/03/2022); f) \$18.880 (05/11/2021); g) \$9.750 (03/07/2021); h) \$6.500 (07/06/2021); i) \$3.250 (01/06/2021).

Conforme a ello, la sumatoria de los importes expuestos arroja la cifra total de **\$63.980**, monto que deberá reintegrar la demandada a la actora, por cuanto el incumplimiento ha ocasionado la pérdida de valores económicos a esta última, los cuales deben ser devueltos por quien ha sido considerada responsable de ello en esta causa. Ello en concordancia, además, con lo dispuesto en el art. 1.740 CCCN: “La reparación del daño debe ser plena. Consiste en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso, sea por el pago en dinero o en especie. ()”.

A dicha suma deberá adicionarse intereses correspondientes a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde del desembolso de cada uno de ellos hasta su efectivo pago. Así, nuestra jurisprudencia tiene dicho que

*“Teniendo en cuenta la actual coyuntura económica y la naturaleza del reclamo, siguiendo el plenario de la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil “Samudio de Martínez, Ladislaa c/ Transportes Doscientos Setenta S.A. s/ daños y perjuicios” (LA LEY, 2009-C, 99), y la jurisprudencia local de nuestros Tribunales que así lo han receptado (vg. (CCCTuc., Sala II, “Garay, Gladys Luisa c/ Banco Patagonia S.A. s/ Sumarísimo” sentencia del 22/06/12), se ha resuelto que salvo justificadas excepciones, corresponde la aplicación de la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina para el cálculo de los intereses moratorios. Ahora bien, dadas las particularidades del caso y no obstante los términos de la demanda, se ha señalado que el cómputo de los intereses debe efectuarse de distinta manera según se trate de la indemnización por daño emergente, incapacidad sobreviniente, o por daño moral (cfr. CCCTuc., Sala II, Raffault c. Segura, Sentencia N° 119, 27/03/13, entre otras). En el caso del daño emergente, los intereses deben liquidarse desde la fecha de la mora, esto es, desde la fecha del hecho ... En la hipótesis del daño moral, siendo que su cuantía no ha sido probada sino que ha sido determinada mediante estimaciones prudentiales en cumplimiento del deber que impone la última parte del art. 267 del CPCC, parece razonable que los intereses corran desde la fecha del hecho (mora) hasta la fecha en que dicha cuantía ha sido fijada (en el caso se eleva el monto indemnizatorio a la fecha de la sentencia apelada), a un interés puro anual del 8%, y desde esta última fecha hasta el efectivo pago a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina. Es que retrotraer la aplicación de la tasa activa del BNA a la fecha de la mora importaría incurrir en un desplazamiento patrimonial injustificado, ya que se estaría computando dos veces el componente “desvalorización” o “depreciación” monetaria que integra las tasas bancarias: una, en oportunidad de fijar montos en la sentencia –cristalización–; y otra, a partir de ese momento y hasta el efectivo pago. Con similar criterio al sentado para el daño moral, debe fijarse la tasa de interés relativa al rubro de incapacidad sobreviniente, al advertir que se han tomado valores actuales (salario mínimo vital y móvil vigente a la fecha de la resolución apelada) a los fines de calcular la indemnización”.* (CCC, Sala II. Sentencia n° 185. Fecha 12/05/2023).

**5.2. Daño Moral:** Por este concepto reclama la suma de \$100.000.

La actora afirma que la conducta dolosa y de mala fe de la demandada produjo un sufrimiento en sus intereses afectivos y morales. Sustancialmente, arguye que el daño moral consiste en la lesión de confianza del consumidor, la frustración e incertidumbre, seguida de la necesidad de tramitar un juicio a los efectos de obtener lo que le corresponde, dado el comportamiento carente de justificación de la demandada, colocándola en una situación de impotencia y desazón y ocasionándole una lesión disvaliosa de su interés patrimonial de recobrar las sumas de dinero retenidas.

En este escenario, puede definirse al daño moral como 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, 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, Ramón D., Daño moral. Prevención. Reparación. Punición. El daño moral en las diversas ramas del derecho, Hammurabi, Buenos Aires, año 2004, p. 31).

Así, el daño moral consiste en una lesión a los sentimientos o afecciones legítimas, perturbando 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, Hammurabi 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.

El daño moral: “... es inmaterial o extrapatrimonial, representa los padecimientos soportados y futuros que tuvieron su origen o agravamiento en el hecho generador del daño. Lo dañado son

bienes de goce, afección y percepción emocional y física, no estimables por su equivalente pecuniario, pero sí considerables para la satisfacción por medio de sucedáneos de goce, afección y mitigación al sufrimiento emocional” (CNCiv., sala C, marzo, 21-1.995, “Arias Gustavo vs. Fuentes Esteban”, L.L., 1.996-B, 764).

Al respecto nuestra Corte Suprema de Justicia de la Provincia, ya se ha referido respecto a las consideraciones relativas a la cuantificación del daño moral, pues bien ha señalado que “resulta manifiestamente insuficiente, en orden a una adecuada fundamentación, limitarse solamente a enumerar los elementos que se estima relevantes para la mensuración del rubro en cuestión, sin hacerse cargo al mismo tiempo de desarrollarlos en forma específica y detallada, a los efectos de explicar motivadamente las razones de por qué aquellas contingencias justificarían la cuantificación del referido daño moral [...]” (Cfr. CSJT - Sala Laboral y Contencioso Administrativo, “Farias Eliana del Valle y Otro Vs. Rodrigo Oscar Eduardo y Otros s/ Daños y Perjuicios”, Expte. Nro. 454/16, Sentencia n° 486, fecha 25/04/2022 - Registro: 00064709-02). Siguiendo esta línea de pensamiento, el Alto Tribunal también ha precisado que: “Respecto al daño moral, cabe asimismo sostener los agravios del recurrente, en tanto aduce ausencia de motivación, carencia de fundamentación, en la estimación dineraria que efectúa la sentencia. Ello así porque, si bien es correcto que basta la comprobación de un desmedro a la integridad física de una persona para que pueda razonablemente presumirse configurada la lesión espiritual -y así lo entiende el tribunal deduciendo su existencia de la presencia de lesiones físicas y psicológicas acreditadas y teniéndolo por configurado ‘in re ipsa’- también lo es que el fallo debe merituar aquellos factores y evaluar aquellas contingencias del caso particular que llevan a cuantificarlo, de modo tal de ofrecer razones acerca de por qué decide cómo decide. Es verdad que, en relación al agravio moral, los magistrados tienen amplias facultades para poder valorar las distintas circunstancias a los fines de verificar o no la posibilidad de esta reparación y su monto, más también lo es que tales facultades deben ejercitarse prudentemente, de modo tal que aquéllas no sean determinadas sino tomando como base elementos de convicción suficientes [...]” (Cfr. CSJT, sentencias N° 588, del 27/07/2001; 64, del 20/02/2008; 451, del 18/05/2009; entre otras).

Pondero que en materia consumeril, en razón de la situación de debilidad y vulnerabilidad en que se presentan los consumidores en relación a los proveedores, el criterio de apreciación del daño moral debe flexibilizarse aún más.

Por otra parte, es menester señalar que la fijación de una suma de dinero no es de fácil determinación ya que no se encuentra sujeta a cánones objetivos, sino a la prudente ponderación sobre la lesión a las afecciones íntimas del perjudicado. Su monto debe quedar librado a la interpretación que haga la Sentenciante a la luz de las constancias aportadas a la causa, las condiciones personales de la víctima, edad, sexo, temperamento, posición familiar y situación económica y sociocultural de la víctima, teniendo siempre presente que su reparación no puede ser fuente de un beneficio o enriquecimiento injusto, pero que debe satisfacer, en la medida de lo posible, el demérito sufrido por el hecho, compensando y mitigando las afecciones espirituales sufridas. Así, lo dispone el art. 1741 del CCCN: "(...) El monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas".

En el contexto fáctico señalado, entiendo que es innegable que la Sra. Roldán viera frustradas las expectativas de acceder al motovehículo a través de un plan de pago de cuotas ofrecido por la empresa demandada. Nociones de hecho pertenecientes a la experiencia común indican que una persona que contrata un plan de cuotas para adquirir un vehículo espera que éste se cumpla.

Estas expectativas se vieron frustradas y previsiblemente generaron en la consumidora una desazón que va más allá de un simple malestar, merituando que la empresa demandada no otorgó oportunamente una solución a la problemática planteada por la actora, que se vió obligada a iniciar un proceso judicial -por causas no imputables a ella- a efectos de obtener el reconocimiento de sus derechos. Todo lo cual ha debido razonablemente afectar su tranquilidad de espíritu, perturbar su cotidianidad, frustrar sus expectativas y provocar una lesión a sus bienes extrapatrimoniales, que generan el derecho a su resarcimiento, teniendo en cuenta que en materia de prueba del daño moral no es preciso contar con medios directos, sino que en la mayoría de los casos es el derrotero presuncional el que se impone, debiendo ser las circunstancias fácticas del caso prudencialmente apreciadas por el Juzgador (sana crítica racional) (en el sentido expuesto, CCCT, Sala I, Veliz Guido Julián C/ Garbarino S.A.I.C.E I. S/ Daños y Perjuicios"- Expte. N° 3502/13, Sentencia del 29/11/2018).

A los efectos de la fijación del monto tengo presente el pronunciamiento de la Alzada en un reciente fallo que expresa: *"Con estas bases conceptuales -que fueron recogidas por el art. 1.741 CCCN-, el resarcimiento en dinero permitirá a la actora acceder a bienes y/o servicios de consumo o de esparcimiento que podrán paliar -al menos en algún grado- el padecimiento extrapatrimonial sufrido (cf. art. 267 CPCC y arts. 1068, 1078, 1083 y cc. CC; arts. 1.737, 1.738, 1.741 y cc CCCN). Esta modalidad de reparación -cfr. teoría de las satisfacciones sustitutivas y compensatorias- 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).*

*Ponderando las circunstancias particulares del caso, teniendo en cuenta la comprobada existencia de una conducta reprochable atribuible a la demandada en base a que, por su conducta reprochable, incumplió con la entrega del vehículo de la actora y demás circunstancias explicadas con antelación, impidiéndole disfrutar del bien, poniéndola en la situación de tener que recorrer un derrotero extrajudicial y promover la acción judicial para obtener su reparación, sumado a las aflicciones sufridas, estimo justo y equitativo admitir el agravio pretendido -tal como fuera anticipado- y elevar consecuentemente el monto indemnizatorio por el rubro bajo examen (daño moral) a la suma de \$2.000.000; estimada a la fecha de la presente sentencia.*

*Para arribar a dicho monto, se toman en consideración, valores actuales de algunos bienes que podrían significar momentos de esparcimiento, como una computadora portátil o un televisor de una marca de primera línea, por ejemplo (<https://www.fravega.com/p/notebook-hp-probook-440-g9-i5-1235u-14-8gb-256gb-w11-pro-6c5w9ltac8-21244775/> o <https://www.fravega.com/p/smart-tv-55-4k-qlcd-samsung-the-frame-serie-b-qn55ls03bag-beige-502983/>). CCyC Nro. I. sent. del 19/11/24. Expte 3317/19.*

Atento a la índole de los incumplimientos, las características del bien involucrado y su uso habitual, el desinterés manifestado por la accionada, y la particular situación de la actora conforme fuera ya valorado, el rubro procederá por el importe de \$ 1.500.000 (pesos un millón quinientos mil), al que deberá aplicarse un interés puro anual del 8% desde la fecha en que fuera recepcionada la carta documento remitida por la actora (31/03/2022) hasta la de esta sentencia, y de allí hasta el efectivo pago, la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

**5.3. Daño Punitivo:** Por este rubro se reclama la suma de \$100.000.

El art. 52 bis LDC. incorpora una multa civil a favor del consumidor que puede establecer la jueza en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Su finalidad radica en la

prevención de futuras inconductas reprobables, disuadiendo al victimario y otros eventuales dañadores de adoptar comportamientos antisociales.

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

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

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

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

En este contexto, debo referirme al modo de cuantificación del presente rubro. Así, el 01/12/2022 entró en vigencia la ley 27.701 la que modificó el art. 47 de la ley 24.240, el cual dispone: “Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento; b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC); c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción; d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días; e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado; y f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare. En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, por los medios más apropiados para su divulgación y conforme el criterio que la autoridad de aplicación indique, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada. En caso, que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice por medios de alcance nacional y de cada jurisdicción donde aquel actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación. El cincuenta por ciento (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del capítulo XVI —educación al consumidor— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la

ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a), de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación”.

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

De todo lo expuesto, teniendo por cierto el incumplimiento contractual, el daño ocasionado y la conducta de la firma demandada; corresponde imponer una multa civil equivalente a 1 (una) canasta básica para el hogar 3, a cargo de Tucumán Motos de Grupo SIS S.R.L. y a favor de la actora. A la misma se le adicionará un interés equivalente a la tasa activa promedio mensual para descuento de documentos a 30 días del Banco de la Nación Argentina, a partir de la fecha de la presente sentencia y hasta su efectivo pago.

Respecto a los intereses a aplicar por este concepto, se adicionará el equivalente a la tasa activa promedio mensual para descuento de documentos a 30 días del Banco de la Nación Argentina, una vez firme la presente y a partir del vencimiento del plazo para dar cumplimiento con esta sentencia (10 días de notificada) y hasta su efectivo pago. Sobre ello, nuestra Corte Suprema de Justicia provincial sostiene la siguiente doctrina legal: “Por lo expuesto, corresponde modificar el momento a partir del cual corren los intereses de los daños punitivos, conforme lo reclamado en el recurso sub examen, bajo la lógica de que los intereses moratorios correspondientes al rubro daño punitivo deben computarse desde que queda firme la sentencia que impone la condena en tal concepto, o en su caso, desde el vencimiento del plazo fijado para su cumplimiento, esto es, desde la mora.” (Juicio: “Pintos Jorge Emilio y otros vs. Castillo S.A.C.I.F.I.A. s/ Daños y perjuicios”, Sent. N° 190, Fecha Sent.:15/03/2023).

**6. Costas:** Las mismas se imponen a la demandada por el principio objetivo de la derrota (art. 61 C.P.C.C.T.).

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

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

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

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

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

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

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

Por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la tarea desarrollada, la eficacia, resultado obtenido, el tiempo empleado en este juicio, y las pautas fijadas por la ley arancelaria (art. 15 Ley 5.480), corresponde regular honorarios al letrado Diego Augusto Díaz Figueroa en un 15% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva, por su actuación como patrocinante de Sandra Anabel Roldán durante las dos etapas previstas para este tipo de proceso (cf. art. 43 L.A.).

Asimismo, cabe destacar que el porcentual fijado se aplicará sobre la base de cálculo que resulte en definitiva y respetándose en todo supuesto el honorario mínimo legalmente establecido en el art. 38 última parte de la ley arancelaria provincial.

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

Asimismo, a dichas sumas deberá adicionarse las sumas correspondientes a aportes jubilatorios.

8. Firme la presente, cumplidos con los recaudos de ley (art. 38 ley 5.480 y art. 34 ley 6.059) devuélvase la documentación original a la presentante por Secretaría, bajo apercibimiento de destrucción atento al proceso de despapelización del Poder Judicial de la provincia.

Por ello,

**RESUELVO**

**I. HACER LUGAR** a la demanda promovida por Sandra Anabel Roldán, DNI N° 42.445.141, en contra de Tucumán Motos de Grupo SIS S.R.L., CUIT 30-64201438-9, por incumplimiento contractual en los términos de la ley 24.240. En consecuencia, condenar a ésta última a abonar en concepto de indemnización los siguientes rubros: a) Reintegro de cuotas abonadas: \$63.980; b) Daño Moral: \$1.500.000; y c) Daño Punitivo: la suma equivalente a 1 (una) canasta básica del hogar 3; con más el interés determinado para cada uno de ellos, en el plazo de diez días de notificada la presente resolución, conforme lo considerado.

**II. COSTAS** a la demandada, según lo expuesto.

**III. REGULAR HONORARIOS** al letrado Diego Augusto Díaz Figueroa en el 15% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva, por su actuación en este juicio en carácter de patrocinante de Sandra Anabel Roldán, por lo considerado.

**IV.** Se hace constar que los honorarios regulados en este pronunciamiento deberán abonarse conforme lo dispuesto por el art. 23 de la Ley 5.480, dentro de los diez (10) días de quedar firme la presente resolución; y devengarán un interés equivalente a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde la mora hasta su efectivo pago.

**V.** Firme la presente, cumplidos con los recaudos de ley (art. 38 ley 5.480 y art. 34 ley 6.059) devuélvase la documentación original a la presentante por Secretaría, bajo apercibimiento de destrucción atento al proceso de despapelización del Poder Judicial de la provincia.

**HÁGASE SABER**

**DRA. INÉS DE LOS ANGELES YAMÚSS**

**JUEZA EN LO CIVIL Y COMERCIAL XI NOMINACION.**

**Actuación firmada en fecha 06/02/2025**

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

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