

Expediente: 2123/17

Carátula: BORTALUZZI LIDIA MARIA C/ SEGURIDAD SUAT S.R.L. Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS

Unidad Judicial: JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN IV

Tipo Actuación: FONDO CON FD

Fecha Depósito: 18/08/2023 - 00:00

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

20181878356 - SEGURIDAD SUAT S.R.L., -DEMANDADO/A

90000000000 - PERSEGUINO, JUAN CARLOS-PERITO

90000000000 - SALOMON, MARIA GISELA-PERITO

20181878356 - AREDES, MARTIN ANDRES-DEMANDADO/A

27304975461 - BORTALUZZI, LIDIA MARIA-ACTOR/A

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado en lo Civil y Comercial Común IV

ACTUACIONES N°: 2123/17



H102044544726

San Miguel de Tucumán, 17 de agosto de 2023.

AUTOS Y VISTOS: Para resolver estos autos caratulados: “**BORTALUZZI LIDIA MARIA c/ SEGURIDAD SUAT S.R.L. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS**” (Expte. n° 2123/17 - Ingreso: 28/07/2017), de los que

RESULTA:

Que en fecha 31/07/2017 se presenta la actora Lidia Maria Bortaluzzi (DNI 11.084.487) con domicilio real en calle San Martín 4721 con el patrocinio letrado de la Dra. Vanesa Ranalleta (MP 8954) e interpone demanda contra Suat Seguridad SRL (CUIT 30-69177806-8) y contra el Sr. Martín Andres Aredes (CUIL 20-23518330-8) con domicilio real en Pje. Coronel Murga 1118 por daños y perjuicios.

Relata que el día miércoles 19/07/2017, aproximadamente a las 10.30 hs. se dirigió al supermercado Jumbo como lo hacía habitualmente para hacer las compras. Explica que es clienta de ese supermercado desde hace varios años debido a que reside a tres cuadras del mismo. Manifiesta que realizó las compras como lo hacía siempre y que al finalizar se dirigió a la caja para pagar y sacó de su billetera el dinero en efectivo, la tarjeta de puntos y las tarjetas de crédito para abonar un poco con dinero, un poco con las tarjetas de crédito y pasar la tarjeta de puntos, porque tenía sumado dinero en efectivo en la tarjeta de puntos. Aclara que en su billetera contaba con dinero en efectivo, tarjetas de crédito y débito, y tarjeta de puntos de Jumbo. Sigue detallando que, llegado el momento en el cual se encontraba pagando, se le acercó un personal de Vigilancia de Seguridad Suat y sin mediar palabra alguna comenzó a revolver la mercadería que tenían dentro del carrito y le dijo que estaba robando, siendo que se encontraba pagando en la caja.-

Expresa que fue una situación espantosa más siendo ella una persona jubilada honesta que jamás se apoderó de ningún tipo de objeto que sea de su propiedad. Narra que se sintió tan aturdida por la situación que no entendía lo que sucedía y que el dependiente de SUAT solamente la dejó pagar

una mínima parte de la mercadería que traía en el carrito con efectivo del cual conserva el ticket y le dijo que lo acompañara a una oficina. Relata que la condujeron a una oficina donde le hicieron una requisita de manera personal y le robaron el dinero en efectivo que tenía. Expresa que se sintió ultrajada y que sufrió un trato indigno, que la denigraron. Agrega que tampoco la dejaban atender su celular ni realizar llamadas a su familia, sostiene que se encontraba privada de su libertad en una habitación de la empresa JUMBO RETAIL S.A. desde las 11:00 hs. hasta las 13:30 aproximadamente.

Luego de transcurrido ese tiempo explica que la dirigieron nuevamente a la caja y que le sacaron de su billetera una tarjeta de crédito vieja que tenía allí y que al pasarla naturalmente el sistema la denegó y que posteriormente la condujeron nuevamente hacia la misma habitación en que se encontraba. Allí le tomaron una fotografía como si fuera una condenada penalmente lo que le generó una sensación de impotencia y desesperación.

Añade que luego el empleado de SUAT se comunicó con su superior, el Sr. Martín Andres Aredes, quien dio la orden de que la trasladaran detenida a la comisaría del Barrio Martí Coll donde la tuvieron detenida hasta más de las 17:00 hs y que recién allí le prestaron el teléfono y le permitieron comunicarse con su familia.

La actora define lo vivido como el peor día de su vida puesto que soportó un trato denigrante, la privaron de su libertad, no le permitieron ejercer su derecho de defensa, la mantuvieron incomunicada y fue una vergüenza social.

Señala que al llegar a la comisaría se encontraba el personal de SUAT realizando la denuncia y declarando que ella había robado. Agrega que no la dejaron declarar y que alrededor de las 18 hs. la llevaron a su domicilio.

Concluye que del relato de lo vivido se pone de manifiesto claramente la responsabilidad de la demandada y codemandada por la violación manifiesta de sus derechos personalísimos, más la acusación calumniosa sufrida y el trato indigno y discriminatorio que sufrió por parte de la demandada y codemandada.

Cita jurisprudencia respaldatoria de lo sostenido. Solicita que se condene a la demandada a resarcir por daño punitivo y violación a la ley de defensa del consumidor. Requiere que se condene a la demandada SUAT SEGURIDAD SRL a pagar una indemnización por daños y perjuicios sufridos por la actora con un monto de \$850.000 ochocientos cincuenta mil pesos y que se condene al Sr. Martín Andres Aredes por el monto de \$480.000 (cuatrocientos ochenta mil pesos). Pide expresa imposición de costas y gastos al demandado.

Corrido el traslado de la demanda, en fecha 17/11/2020 contesta la demandada SEGURIDAD SUAT a través de su letrado apoderado Dr. Juan Alberto Campero solicitando que la misma sea rechazada con expresa imposición de costas a la actora.-

Comienza negando todos y cada uno de los hechos invocados por la actora en la demanda.

En su relato de los hechos expone que Seguridad SUAT es prestadora de servicios de seguridad y custodia para la cadena de supermercados JUMBO RETAIL S.A., sucursal del Shopping del Portal ubicado en la ciudad de Yerba buena.

Señala que los relatos de la actora son inexactos y exagerados.

Manifiesta que en la fecha indicada, 19/07/2017, la actora intento eludir el pago de elementos tomados de las góndolas del supermercado, ocultándolos debajo de otra mercadería en el carrito de

compras. Explica que esto fue advertido tanto por el cajero Sr. Diego Francisco Matteos, quien se encontraba en la caja N° 20. Es decir que el personal de Jumbo se topó con los elementos ocultos en el carro por lo que es mentira que haya tenido que requisar a la accionante. Agrega que tampoco es cierto que la accionante pretendiera, posterior a haber declarado la mercadería, cancelado la operación, abonar por los elementos que llevaba ocultos en el carro.

Indica que Seguridad SUAT se limitó a defender los bienes de su contratante, aplicando medios razonables, recuperando los elementos sustraídos, los cuales fueron oportunamente consignados a la justicia como prueba en la etapa de investigación preliminar.

Destaca que para el daño que se pretende sea resarcido por su mandante sea procedente, debe tratarse de una relación de consumo. Por lo tanto, siendo Seguridad SUAT una Empresa de Seguridad que brinda custodia a un cliente, no existe relación de consumo entre la actora y Seguridad SUAT, siendo que dicha relación solo puede ser establecida con la firma contratante.-

Por ello, entiende que en el presente proceso no se trata de una relación de consumo que implique el reclamo por los rubros reclamados en la demanda en su contra, en especial en lo que respecta al daño punitivo.-

Considera que la actora falla en la descripción de los hechos, por manifiesta ocultación de datos, que resultan claves para la decisión, tal cual como consta en la denuncia policial oportunamente radicada ante la Comisaría de Marti Coll por el personal de Seguridad SUAT SRL que advirtió que la accionante había procedido a ocultar en la parte baja de su carro, productos que se encontraban para su venta, y que ya había traspasado la línea de caja sin que haya abonado el mismo.

Argumenta que el hecho desencadenante de los infortunios sufridos por la Sra. Bortaluzzi, no fue ni Jumbo, ni el cajero, ni los empleados de Seguridad SUAT, sino la propia actora.-

En fecha 05/04/2021 contesta demanda el Sr. Martín Andrés Aredes, con el patrocinio letrado del Dr. Juan Alberto Campero. Rechaza el contenido de la misma, realiza las negatorias de rigor. En el relato de los hechos, manifiesta que pertenecía a la firma Seguridad SUAT, prestadora de servicios de seguridad y custodia para la cadena de supermercados pertenecientes a la firma Cencosud S.A., en este caso en la sucursal ubicada en el Shopping del Portal, en la ciudad de Yerba Buena.-

Contesta en el mismo tenor que la codemandada Seguridad SUAT SRL a cuya exposición en honor a la brevedad me remito. Niega que exista un vínculo de consumo entre él y la actora.-

CONSIDERANDO:

1. La litis. Que la Sra. Lidia Maria Bortaluzzi promueve demanda de daños y perjuicios reclamando indemnización en el marco de un proceso de consumo por el monto de \$850.000 (pesos ochocientos cincuenta mil) y contra el Sr. Martín Andrés Aredes por el monto de \$480.000 en virtud de lo acontecido en fecha 19/07/2017 cuando la actora se encontraba de compras en el supermercado JUMBO RETAIL S.A.-

De su lado, los demandados SEGURIDAD SUAT S.R.L. y el Sr. Martín Andrés Aredes en su calidad de dependiente de la mencionada empresa de seguridad, contestan demanda negando la veracidad de los hechos relatados por la actora y negando la existencia de una relación de consumo que los vincule con la Sra. Bortaluzzi.-

Se encuentra efectivamente acreditado en autos que la Sra. Bortaluzzi concurrió en la mencionada fecha a hacer compras al Supermercado JUMBO conforme surge de las constancias de autos (ticket

y denuncia policial). Asimismo, se encuentra reconocido por la demandada, que la actora fue interceptada dentro del supermercado por personal de la empresa demandada, quienes le manifestaron que había en su carro mercadería no abonada en caja; que "detuvieron" a la actora -por flagrante delito-, y que posteriormente realizaron la denuncia en la Comisaría de Marti Coll. Lo que fue expresamente negado es que haya sido interceptada en la caja -sino cuando ya la había traspuesto-, y que se le haya sustraído dinero y pertenencias así como el hecho de que se le haya propinado un trato indigno requisandola y manteniendola aislada e incomunicada.

En virtud de los hechos controvertidos, corresponde determinar que el análisis del caso girará en torno a la valoración del obrar del personal de la empresa de seguridad al momento del hecho relatado por las partes.

2.- Encuadre Jurídico. Primeramente corresponde resolver la excepción por falta de acción planteada por el demandado Sr. Aredes y por la demandada Seguridad SUAT S.R.L. al contestar demanda.

Por su parte, Seguridad SUAT SRL sostiene que siempre ha cumplido con sus obligaciones contractuales y legales para con su cliente que en este caso resulta Jumbo Retail S.A., y no la Sra. Bortaluzzi, por lo que no resulta viable lo peticionado por la actora. Añade que no es Seguridad SUAT S.R.L. proveedora, en los terminos de la ley 24.240, de la Sra.Bortaluzzi. En consecuencia, el presupuesto fundamental, no existe y por ello no puede ser atribuido daño punitivo como resarcimiento a su cargo.-

El Sr. Aredes argumenta que no existe relación jurídica de consumo entre él y la actora en virtud de que la relación jurídica de consumidor existente al momento del hecho existía entre su empleadora Seguridad SUAT y la empresa JUMBO RETAIL S.A. Por analogía, si su empleadora no tenía relación jurídica con la actora, tampoco la tenía él.

Corrido el traslado de ley a la actora, contesta en fecha solicitando su rechazo bajo el argumento de que recibió por parte del Sr. Aredes, como representante de la firma Seguridad SUAT SRL un trato indigno siendo injustamente acusada, ilegalmente requisada y humillada.

Ahora bien, entrando en el análisis de la excepción por falta de acción planteada por los demandados adelanto que prosperará sólo para el demandado Sr. Martín Andrés Aredes.

Respecto al argumento esbozado por el demandado Seguridad SUAT SRL considero que no es ajustado a derecho.

La necesidad del individuo de sentirse más seguro, desarrollar sus actividades en un ambiente menos riesgoso y con niveles más bajos de incertidumbre, ha permitido el desarrollo vertiginoso de una actividad comercial conocida como "seguridad privada". Ésta no se halla sólo dirigida a prevenir eventuales delitos que pudiesen afectar a los particulares, sino más bien a cautelar y proteger los intereses económicos, empresariales o individuales, y a maximizar el beneficio que se puede obtener del accionar privado en su respectivo ámbito. EL RÉGIMEN DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN LA ARGENTINA. ¿LA PRIVATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN POLICIAL? González Castro Feijóo, María L. TR LALEY AP/DOC/3071/2012 -TR LALEY AR/DOC/8450/2012.

El régimen vigente equiparara a los consumidores a quienes sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella, adquirirán o utilizarán bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social (Conf. art. 1092 in fine del CCiv.yCom). De esta previsión se deriva que la "relación de consumo" abarca no sólo al consumidor contratante, sino también al consumidor indirecto o usuario no

contratante, entendiéndose por tal "quien, sin haber celebrado el contrato de consumo/uso, utiliza el bien o se aprovecha el servicio como destinatario final" (Cao, Christian Alberto - Gamarra, Gonzalo, "La relación de Consumo en el Código Civil y Comercial de la Nación", RCCyC 2015 (noviembre), 249). En consecuencia, en un caso como el analizado, si bien quienes asisten a un supermercado no contratan con la empresa de seguridad que presta servicios de vigilancia en sus instalaciones, se benefician indirectamente de ese servicio de seguridad como consecuencia y en ocasión de la relación de consumo entablada con el supermercado. Demás está diciendo que el supermercado contrató a la empresa de seguridad para que preste sus servicios con motivo de la actividad comercial que desarrolla, la cual se nutre de ventas que califican como contratos de consumo. En virtud de lo indicado en las normas citadas, quienes asisten a un supermercado o centro comercial quedan también equipados a la condición de consumidores frente a la empresa de seguridad contratada por aquel, lo cual, como contrapartida.

Frente a esta realidad, el art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor se encarga de confirmar la aplicación de ese régimen a la empresa de seguridad. Conforme a lo dispuesto en dicha previsión, si el daño al consumidor resulta de un vicio en la prestación del servicio, el proveedor o vendedor y quien haya puesto su marca en el servicio responde solidariamente. En este sentido, no quedan dudas de que el servicio de seguridad - si fue prestado de forma deficiente - , deberá responder. Resulta evidente que la empresa de seguridad puso su marca en la prestación de ese servicio y en consecuencia la parte actora cae dentro del paraguas protector del ordenamiento consumeril.

De esta manera, y por aplicación de la disposición del art. 40, es que la actora posee acción directa contra la empresa de seguridad.

Por ello entiendo que el deber de seguridad y trato digno se encontraba a cargo de la Empresa de Seguridad SUAT, siendo que la misma prestaba el servicio de seguridad a la que estaba expuesta la actora como consumidora en el marco de su ingreso en el local Jumbo Retail S.A. a fin de realizar sus compras-

En relación al demandado Sr. Martín Andrés Aredes considero que el factor de atribución para el mismo es subjetivo. No habiendo quedado debidamente acreditado en autos la culpa del Sr. Aredes entiendo que la excepción de falta de acción en este caso procede. Asimismo, tengo presente lo normado en el art. 1753 atento a que el Sr. Aredes se encontraba en ejercicio de sus funciones como empleado dependiente de la Empresa de Seguridad SUAT SRL al momento del evento dañoso, por lo que la atribución de responsabilidad es objetiva en cabeza de la firma demandada.

Estamos frente a una acción de daños en el marco de una relación de consumo (art. 40 de la LDC con remisión a los arts. 1.757 y 1.758 del CCyC), donde campea el factor objetivo de responsabilidad -por el riesgo creado, deber de garantía, obligación de seguridad, etc.- por ello debía la demandada acreditar que el accionar de la empresa de seguridad contratada había sido razonable, pero así no lo hizo.

3.- Entrando en el estudio de las pruebas ofrecidas, corresponde aclarar que no ponderaré todas las pruebas ofrecidas por las partes, sino solo aquellas que estime apropiadas para resolver el caso, inclinándome por aquellas que produzcan mayor convicción, en concordancia con los demás elementos del mérito de la causa (Conf. CAMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 2 S/ SUMARIO (RESIDUAL) Nro. Sent: 186 Fecha Sentencia: 29/04/2016 Registro: 00044742).

Con las pruebas aportadas ha quedado acreditado que la actora es una mujer mayor de edad, jubilada, que en fecha 19/07/17 a hs. 11:26 realizó una compra por \$51,23, según el ticket emitido por la demandada. Que en igual fecha el Sr. Martin A. Aredes realizó la denuncia policial a hs. 13.10, en la que refirió que la actora llevaba en su carro, sin abonar, dos manteles, un colador y una

taza. También fue acreditado, que como consecuencia del hecho se promovió la causa penal "Acusado: Bortaluzzi lidia M. Delito: Hurto en grado de tentativa. Víctima: Aredes Martín A. Fecha del hecho 19/07/17".

El trato equitativo y digno constituye uno de los derechos básicos de las personas en general y de los consumidores y usuarios en particular, en tanto es un principio orientador que sirve de fundamento, base o marco de referencia teleológico de los restantes derechos que les asisten a los consumidores y usuarios. Este derecho fundamental consagrado por la Constitución Nacional en su art. 42, fue incorporado como art. 8 bis a la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (Ley N° 26.361, B.O. 07/04/2.009) que expresa: "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, vejatorias o intimidatorias. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor".

La dignidad humana a que hace referencia la norma en forma negativa (situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias) es objeto de protección directa en este punto. Esto no significa dejar de reconocer el derecho que poseen los comercios y empresas a emplear medios de seguridad y controles para evitar el hurto de mercaderías, siempre que sea a través de medios idóneos que no representen un avallamiento u ofensa al cliente.

Dicho criterio, también fue el seguido por la normativa provincial que rige la actividad de las empresas de seguridad privada.

La ley 7.715 de Tucumán, en su artículo 1 establece que "*Se regirán por las disposiciones de la presente ley, los servicios de vigilancia directa e indirecta, investigaciones, custodia de personas y de bienes muebles, seguridad interna en establecimientos industriales y comerciales, en bienes inmuebles públicos y privados, en espectáculos públicos y otros eventos o reuniones análogas, que fueren prestados dentro de la Provincia, por personas físicas o jurídicas privadas, aún cuando las prestadoras locales fueren sucursales o filiales de agencias habilitadas en otras jurisdicciones. Las prestaciones de las empresas de seguridad y/o vigilancia serán de prevención, protección, disuasión y cuidado de los bienes de particulares y podrán actuar en la vía pública cuando la índole de los servicios así lo requiera*". A su vez el art. 2 establece que "*Los servicios que brindarán las Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada serán de: a.- Seguridad y/o Vigilancia Privada: Son prestaciones que tienen como objetivo la prevención, protección, disuasión, cuidado y seguridad de edificios destinados a viviendas, oficinas u otra finalidad, como establecimientos industriales, entidades bancarias o financieras y empresas; como así también sobre los bienes y personas que se encuentren en dichos lugares*". Posteriormente, el artículo 20, expresa: "*El personal de seguridad privada deberá actuar conforme a los principios de integridad y dignidad, primando la protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles, siempre teniendo presente que no se encuentran investidos del poder de policía*". Luego el art. 21, dice: "*El personal que preste los servicios previstos en la presente ley deberá garantizar la seguridad utilizando las medidas reglamentarias y los medios y materiales técnicos autorizados, de manera que se garantice su eficiencia y se evite que produzcan daños y molestias a terceros o que puedan implicar un abuso o exceso que configure una figura prevista y penada en el Código Penal*". Y finalmente el art. 32, sostiene "*Las empresas privadas de vigilancia tendrán todas las atribuciones necesarias para la investigación de personas y hechos, siempre que no violen el derecho a la intimidad de las personas o la normativa vigente. En caso de ser necesario el uso de armas estas serán las de uso civil y/o civil condicionada. Para los supuestos de cacheos, éstos podrán realizarse únicamente por medios electrónicos, salvo que los objetivos requieran a las empresas el cacheo para su personal y éste lo admita en forma expresa*".

Finalmente cabe remarcar que el art. 11 del anexo del decreto reglamentario de la ley 7.715 (Dec. 4193), expresa que la empresas de seguridad deberán "*a) Poner en conocimiento inmediato de la*

autoridad policial o judicial todo hecho delictivo de acción pública del que tomen conocimiento en oportunidad del ejercicio de su actividad".

Por otro lado cabe tener presente que el art. 233 del Código procesal penal, establece que: * *Aprehensión. Los funcionarios policiales deberán y los particulares podrán aprehender a una persona mayor o menor de edad, aún sin orden judicial, si es sorprendida en flagrante delito o si se ha fugado de algún establecimiento penal o de cualquier otro lugar de detención. Concretada la aprehensión deberá comunicarse de inmediato a la defensa pública o privada según corresponda y al Fiscal correspondiente. 1. Flagrancia. Se considera que hay flagrancia cuando el autor del hecho es sorprendido en el momento de cometer un delito o inmediatamente después; mientras es perseguido por la fuerza pública, el ofendido o el clamor público; o mientras tiene objetos o presenta rastros que hagan presumir vehementemente que acaba de participar de un delito."*

Se encuentra probado tanto por la contestación de demanda como por la confesional del Sr. Aredes, quien reconoció que la actora fue conducida por personal de dicha empresa a una habitación y/o dependencia contigua a la línea de caja.

Esa aprehensión por parte de los particulares, como es una empresa de seguridad privada, solo se justifica cuando se encuentren cumplidos los presupuestos o requisitos establecidos en el art. 233 CPP, en el caso que tenga objetos o rastros que hagan presumir vehementemente que acaba de participar en un delito.

En función de los elementos probatorios obrantes en autos, no surge que la empresa demandada, hubiese acreditado estos extremos que justificaran la aprehensión de la actora.

De la compulsión de la documentación acompañada por la parte demandada que consta de las grabaciones de distintas cámaras de seguridad del establecimiento surge que efectivamente la Sra. Bortaluzzi estuvo demorada en una oficina desde las 11:30 hs. y hasta las 12.48 hs. del mediodía.

En relación a la cámara de seguridad que toma la línea de caja, en el momento en que la actora realiza la compra, en primer lugar cabe señalar que no se trata de un video sino de fotogramas que capturan distintos momentos de la mañana. De la observación meticulosa de dichos elemento, tampoco puede extraerse que la actora, se encuentre dentro de los presupuestos para que se proceda a su aprehensión, esto es la existencia de objetos o rastros que hagan presumir "vehementemente" la comisión de un delito.

En consecuencia, considero que en el caso de autos existió en el hecho una clara violación al deber de trato digno que pesaba sobre la empresa de seguridad.

Desde ya que nadie puede negar el derecho que tienen los establecimientos comerciales, especialmente los supermercados, de emplear los medios de seguridad necesarios para evitar el hurto de mercaderías, a través de mecanismos idóneos, con la condición que no se traduzcan en una deshonra u ofensa al cliente. Por ello, los clientes que optan por concurrir a estos lugares deben hacerlo siendo sabedores de que, entre otras cosas, pueden ser registrados en función de medidas de seguridad, y la otra cara de la misma moneda supone que quien decide instalar su negocio de esta forma deberá arbitrar los mecanismos para que aquellas medidas de seguridad, generales o particulares que necesariamente deberá adoptar, no se traduzcan en una mortificación, deshonra u ofensa a sus clientes, con lo cual va de suyo que cualquier procedimiento que tenga que realizarse deberá ejercerse con razonabilidad, cuidado y respeto, sin fines discriminatorios, peyorativos ni abusivos, incluso ante casos de desconfianza. Si en este caso el dependiente sospechaba un hurto, debía de todos modos proceder con prudencia y decoro, respetando la presunción de inocencia, el honor y los sentimientos del cliente. En líneas generales, la falta de regulación puntual de la cuestión no ha presentado dificultades a la hora de responsabilizar al proveedor por el trato indigno o deshonroso al consumidor, siendo responsables todos los participantes en el evento dañoso, es

decir, no sólo la eventual empresa de seguridad contratada por el proveedor, sino el propio proveedor. (cfr. Juzgado en lo Civil, Comercial y Minería N° 4 de San Juan de fecha: 07/10/2008 en autos: Pereira Demarchi, José Luis c. Super Vea Disco S.A. Cita Online: AR/JUR/27217/2008; Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y Contencioso administrativo de 2a Nominación de Río Cuarto in re: Balmaceda, María A. c. Super Vea - Disco S.A. y otro del 02/08/2004, Publicado en: LLC 2005 (febrero), 129; JA 2005-II , 189 Cita online: AR/JUR/3971/2004; Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala I en autos: Montoya, Isabel M. y otro c. Supermercados Coto Sicsa del 12/05/2005, publicado en: LA LEY 28/06/2005, 12; JA 2005-III, 295; ED 215, 293 Cita online: AR/JUR/432/2005; entre varios otros en igual sentido).

En consecuencia, es que entiendo que corresponde hacer lugar a la presente demanda.

4.- Rubros Reclamados. La actora reclama una indemnización por daños y perjuicios. En el relato de los hechos, se enfoca especialmente en el daño moral puesto que refiere que lo vivido fue una humillación y que se sintió tan aturdida por la situación que no entendía lo que sucedía. Asimismo siente angustia al recordar que estuvo retenida sin poder disponer de su tiempo hasta que la trasladaron a la comisaría.

En fecha 17/08/2021 presenta su dictamen el Perito Médico Juan Carlos Persequino donde concluye que como consecuencia del episodio vivido por la actora en el supermercado Jumbo en fecha 19/07/17 la actora manifiesta trastornos de índole psicológico que se traducen en crisis de taquiarritmia y subas de presión arterial al recordar detalles del suceso.

Asimismo, en fecha 30/09/2021 la Perito Psicóloga Maria Gisela Salomon presenta su dictamen pericial donde concluye que la actora, en la esfera emocional manifiesta rasgos depresivos, sentimientos de disminución y rechazo, falta de seguridad, inadecuación, temores. Debido a la vivencia del hecho traumático se observaría un debilitamiento en las funciones adaptativas, bloqueadas o inhibidas a raíz de la angustia provocada por el incidente, no pudiendo desenvolverse con autonomía y decisión en situaciones básicas cotidianas necesitando del apoyo del entorno para el despliegue de sus funciones habituales.

Según lo dispuesto por el art. 1.741 CCyC (y su anterior art. 1.083CC), la reparación exige reponer las cosas al estado anterior o dar un equivalente. Y si bien resulta dificultoso efectuar cálculos para medir o tasar el dolor o la angustia pues el dinero no cumple una función valorativa exacta ni es un factor adecuado de reparación del dolor, es un medio que puede procurar algunas satisfacciones de orden moral, susceptibles en cierto grado de compensar el padecimiento espiritual sufrido por la víctima, procurando goces y distracciones a fin de restablecer el equilibrio afectado. En este caso las circunstancias narradas por la actora y reconocidas por el demandado me persuaden a reconocer por éste rubro por el monto de \$500.000 a cargo de la empresa de demandada SEGURIDAD SUAT SRL.

Respecto al daño punitivo, si bien es cierto que no fue expresamente cuantificado por la actora, también lo es que el art. 52 de la LCD concede a los jueces la facultad de aplicar y estimar prudentemente esta multa civil, con el objeto de desalentar situaciones de abuso en la práctica comercial y prevenir hechos similares futuros.

López Herrera afirma que los daños punitivos participan de la naturaleza de una pena privada, representan una expresión clara de la función preventiva y sancionatoria de la responsabilidad civil y se caracterizan porque si bien no son una indemnización, constituyen una reparación (reparar significa “desagraviar, satisfacer al ofendido” y “remediar o precaver un daño”); agrega que son accesorios de la indemnización y tienen un elemento objetivo agravado. Por su parte Pizarro los concibe como las sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos,

que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro (cit. en Stiglitz, Gabriel- Carlos Hernández, “Tratado de derecho del consumidor”- 1ª ed., CABA: La Ley, 2015, T. III, p.261).

Su aplicación está subordinada a la concurrencia simultánea de un elemento subjetivo y uno objetivo. El primero, el subjetivo, exige algo más que la culpa o la debida diligencia; debe concurrir culpa grave o dolo, negligencia grosera, temeraria, actuación cercana a la malicia. El elemento objetivo consiste en una conducta que produzca un daño grave, que supere un piso o umbral mínimo y que le confiera, por su trascendencia social, repercusión institucional o por su gravedad, una apoyatura de ejemplaridad (ob. cit. p. 291).

En el caso traído a decisión, hallo que se encuentran cumplidos los requisitos expresados anteriormente, en el sentido que existe una víctima -la señora Bortaluzzi- y que se verificaron inconductas de la demandada, ya que de la compulsa de la prueba basada en filmaciones se ha demostrado que la actora estuvo alrededor de tres horas demorada en el supermercado en el marco de una violación a sus derechos y un manifiesto trato indigno a su persona.

Que dicho esto, estimo necesario fijar un monto que represente una sanción aleccionadora ante conductas desaprensivas e indiferentes frente al consumidor. Debemos recordar que el daño punitivo tiene una finalidad económica que justifica su aplicación: debe funcionar como un elemento disuasivo para que el proveedor de un producto o servicio no continúe, mantenga o repita conductas similares a las que motivaron la multa, destruyendo la denominada “ecuación perversa” conforme la cual al empresario le resulta menos costoso dañar y reparar en el caso individual antes que prevenir y evitar en la generalidad de los casos (Irigoyen Testa, Matías, “Cuantificación de los daños punitivos, una propuesta aplicada al caso argentino”, Relaciones contemporáneas entre Derecho y Economía, Colección Centro de Estudio N° 3, 1ª ed, Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Fac. de Cs. Jur: Grupo Ed. Ibáñez, 2012).

La tarea de establecer el monto exacto de la sanción regulada en el artículo 52 bis de la Ley 24.240 no es sencilla dado que la norma que regula el instituto omite brindar pautas de cuantificación claras y precisas. El legislador solo prescribió que la punición «se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan» (art. cit.).

Que para la fijación del “Quantum” Ramón Pizarro enseña 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 inconducta; 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 inconducta de mercado; i) los sentimientos heridos de la víctima, etc.” (Pizarro, Ramón Daniel, Daño moral, p. 530, Hammurabi, Bs.As., 2004) (CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - Sala Civil y Penal BEZIAN MARIA ISABEL Y OTRO Vs. TELECOM PERSONAL S.A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS Nro. Expte: 7098/16 Nro. Sent: 620 Fecha Sentencia 07/09/2020).

A la luz de esta idea, tengo presente que el accionar antijurídico existió. Se trata de una empresa de seguridad que se excedió en sus funciones tratando a una cliente con arbitrariedad y tomando medidas desmesuradas para controlarla.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente arriba a que el monto de la multa civil por daño punitivo asciende a \$200.000.

5.- Honorarios. Corresponde regular los honorarios de los profesionales que intervinieron en este expediente. Es importante destacar que para determinar la base regulatoria debe estarse a la letra del art. 39 inc. 1° de la ley 5480 surgiendo una directiva clara que debe ser tomada por el juez de la causa al momento de determinar la cuantía de los honorarios profesionales, base que viene dada por el capital reclamado en la demanda, con más su actualización si correspondiere, intereses, gastos, multas y cualquier otro rubro que deba adicionarse.

Comienzo considerando el monto que prosperó de la demanda, que asciende a la suma de \$700.000 y tomo la misma como base regulatoria.

Respecto a la letrada apoderada de la parte actora, Dra. Vanesa Elizabeth Ranalleta, se fija en un 20% de la escala prevista por el art. 38 (Ley 5.480) para el ganador. Teniendo en cuenta que el presente se trata de un proceso sumario, tengo en cuenta que la Dra. Ranalleta cumplió las dos etapas, siendo la primera lo hizo en doble carácter y en la segunda con el patrocinio letrado de la Dra. Constanza María Simón. Aplicada la escala, el monto al que se arribo no cumple con lo dispuesto en el último párrafo del art. 38 de la mencionada ley, por ello estimo que corresponde elevar el monto al de una consulta escrita, el que sumado al doble carácter desempeñado en la primera etapa, da como resultado el monto de \$232.500 (pesos doscientos treinta y dos mil quinientos pesos).

En el caso de la Dra. Constanza María Simón, considero pertinente fijar sus emolumentos en la suma de \$150.000, equivalente al monto de una consulta escrita fijada como parámetro por el Colegio de Abogados de Tucumán.-

Asimismo, aplicada la escala prevista para la parte vencida a fin de fijar los honorarios del Dr. Juan Alberto Campero, quien se desempeñó por los demandados, Seguridad Suat SRL y el Sr. Martin Andres Aredes arribo a un monto menor al estipulado por la ley arancelaria, por ello entiendo que es menester elevar el mismo al de una consulta escrita conforme los valores ya mencionados.

De esta manera, sumado el doble carácter en el que se desempeñó el Dr. Campero, corresponde fijar sus honorarios por el monto de \$232.500 (pesos doscientos treinta y dos mil quinientos pesos).

Con respecto a la resolución de fecha 17/06/2020 donde se hizo lugar la excepción de litispendencia formulada por la parte demandada, corresponde aplicar lo normado en el art. 59 de la ley 5480. Siendo el vencedor de la mencionada incidencia la parte demandada y siendo que la actora no contestó el traslado, aplico el 10% de la escala prevista, lo cual arroja como resultado un monto de \$15.000 (pesos quince mil) que se adicionan a lo regulado anteriormente al Dr. Campero.

Asimismo, se fijarán los emolumentos del perito médico Juan Carlos Persequino, que le corresponden por su labor desarrollada en el presente juicio, consistente en su dictamen pericial presentado en fecha 17/08/2021. Teniendo en cuenta lo normado por el art. 1255 del CCyCN, y que los profesionales médicos carecen de ley propia que regule sus honorarios, para determinar los emolumentos del Dr. Persequino aplicaré por analogía la ley de los Profesionales en Ciencias Económicas N° 7.897. En consecuencia, atendiendo a la labor realizada, se fijará el 8% sobre el monto de los puntos de la litis a que se refirió el dictamen. Así, honorarios del perito médico ascienden a la suma de \$40.000 (pesos cuarenta mil).

Por último, en relación a los honorarios de la perito psicóloga Lic. Maria Gisela Salomon, que le corresponden por su labor desarrollada en el presente juicio, consistente en su dictamen pericial de fecha 30/09/2021, tengo en cuenta que el art. 1 del reglamento del art. 4 de la ley 7.512 que regula el ejercicio de dicha profesión, fija un porcentual base del 4% al 6% en concepto de honorarios por pericia sobre los valores discutidos en la causa (dicha norma fue consultada en el sitio

<http://colpsicologostuc.org.ar/reglamentos>).

En consecuencia, atendiendo a la labor realizada y a su relación con la presente sentencia de fondo, se fijará el 6% sobre el monto de los puntos de la litis a que se refirió el dictamen (daño moral). Aplicada la escala mencionada, arribo al monto de \$30.000 (pesos treinta mil).-

6.- Costas. Las costas por la demanda que prospera en contra de la empresa de seguridad se imponen a la demandada vencida en virtud del principio objetivo de la derrota, mientras que las costas por la demanda rechazada en contra del Sra. Aredes, corresponde imponerlas por su orden (art. 53 LDC).

Por ello,

RESUELVO:

I.- HACER PARCIALMENTE LUGAR a la demanda de daños y perjuicios interpuesta por Lidia María Bortaluzzi. En consecuencia, se condena a la **EMPRESA DE SEGURIDAD SUAT S.R.L.** a pagar a la actora en el término de 10 días contados a partir de la notificación del presente pronunciamiento \$700.000 (Pesos Setecientos mil que corresponden) en concepto de Daño Moral y Daño Punitivo, conforme fuera considerado. Asimismo, corresponde **RECHAZAR** la demanda en relación al Sr. Martín Andrés Aredes conforme lo considerado.-

II.- REGULAR HONORARIOS

A.- A la letrada **Vanesa Elizabeth Ranalleta**, apoderada de la parte actora, en la suma de **\$232.500** (pesos doscientos treinta y dos mil quinientos pesos) , atento a lo considerado.

B.- A la letrada **Constanza María Simón**, patrocinante de la parte actora, en la suma de **\$150.000** (pesos ciento cincuenta mil), atento a lo considerado.

C.- Al **Dr. Juan Alberto Campero**, apoderado **\$232.500** (pesos doscientos treinta y dos mil quinientos pesos), por el proceso principal, y por la excepción de litispendencia que resultare ganador el monto de **\$15.000**(pesos quince mil).-

D.- Al perito Médico **Juan Carlos Perseguino**, la suma de **\$40.000** (pesos cuarenta mil) conforme lo explicado anteriormente.-

E.- A la perito Psicologa **Maria Gisela Salomón**, la suma de **\$30.000**(pesos treinta mil), conforme lo considerado.-

HÁGASE CONSTAR que la regulación de honorarios se practica al día de la fecha, fijándose un plazo de diez días (art. 23, ley 5.480) de quedar firme la presente resolución para el pago de los honorarios y haciendo notar que los mismos devengarán intereses desde notificado el presente fallo hasta su efectivo pago según la tasa activa del Banco de la Nación Argentina.

III.- COSTAS como se consideran.

HAGASE SABER DRMC.-

DR. JOSE IGNACIO DANTUR

JUEZ

Certificado digital:

CN=DANTUR Jose Ignacio, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20231 165569

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