

Expediente: **2439/23**

Carátula: **ESPEJO JORGELINA VANESA C/ BIDCOM S.R.L. S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 3**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **30/10/2024 - 00:00**

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

20419507149 - **ESPEJO, JORGELINA VANESA-ACTOR/A**

90000000000 - **BIDCOM S.R.L., -DEMANDADO/A**

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

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado Civil y Comercial de la XIII° Nominación

ACTUACIONES N°: 2439/23



H102335227964

JUICIO: ESPEJO JORGELINA VANESA c/ BIDCOM S.R.L. s/ PROCESOS DE CONSUMO. EXPTE N°: 2439/23

San Miguel de Tucumán, 29 de octubre de 2024

AUTOS Y VISTOS: Para resolver estos autos caratulados: “ESPEJO JORGELINA VANESA C/ BIDCOM S.R.L. S/ PROCESOS DE CONSUMO” (Expte. n°2439/23 – Ingreso: 23/05/2023), de los que

RESULTA:

1. Demanda

Que el 19/12/2023 se presenta el letrado Dr. Beltrán Lucas Emmanuel -en representación de la actora Sra. Espejo Jorgelina Vanesa, DNI N°26.638.784, conforme Poder Especial N°07082 obrante en el expediente- e inicia la presente acción de consumo en contra de BIDCOM S.R.L., CUIT N°30-71106936-0, por incumplimiento de contrato y de obligaciones legales. Reclama la rescisión del contrato con la correspondiente restitución de lo pagado, y con más los daños y perjuicios ocasionados por la suma de \$1.026.936,50 (\$89.699 por daño patrimonial -conforme desistimiento efectuado en audiencia del 21/05/2024-, \$250.000 por daño extrapatrimonial y \$687.237,50 por daño punitivo -o el valor equivalente a 2,5 canastas básicas del hogar tipo 3 publicado por INDEC, vigente al momento de dictado de sentencia-), o lo que en más o en menos surja de las probanzas en autos, con más sus intereses, gastos y costas hasta su real y efectivo pago.

Fundamenta la misma en que su mandante celebró un contrato de compraventa online con Bidcom S.R.L., quien a cambio del pago del precio total de \$89.699 asumió el deber de entregar una aspiradora eléctrica inteligente marca Liectroux XR500, obligación que -dice- ha sido incumplida.

Relata que en fecha 31/10/2022, la actora realizó una compra online mediante la plataforma de la demandada de una máquina aspiradora marca Liectroux XR500 Laser Negra –código REF

ROB00099- por el precio total de \$89.699,00, pagando con tarjeta de crédito MasterCard en 12 cuotas de \$7.474,00; producto que recibió en su domicilio el día 08/11/2022.

Señala que procediendo al desempaquetado y puesta en funcionamiento conforme las instrucciones brindadas, el producto no funcionaba por cuanto informaba: "lente obstruida".

Manifiesta que al día siguiente, la Sra. Espejo se puso en contacto con el servicio técnico de la plataforma "SERVITECH BIDCOM", a fin de obtener una solución al inconveniente. Y que le informaron que era necesario enviar la aspiradora a la sede del servicio técnico sita en Calle Caldas N°1535 (1427), Capital Federal, a fin de su cotejo y reparación. Asegura que el envío se efectuó bajo el número de orden ST- 48897 a costo de la accionante, recibiendo mail de confirmación y recepción del producto en sede del servicio técnico en fecha 18/11/2023 (según surge textualmente de su escrito, sin embargo entiendo que debió decir 18/11/2022).

Añade que el día 24/11/2022, mediante el mismo mail, "Servitech" informó que la aspiradora ya se encontraba reparada, motivo por el cual restaba coordinar el envío a domicilio. Que la demandada emitió el 25/11/2022 etiqueta de envío N°0001-04121789, conforme mismo número de orden: ST 48897 y despachó la aspiradora.

Continúa diciendo que, luego de recibida y al momento de intentar ponerla otra vez en funcionamiento, figuraba el mismo error: "lente obstruida". Por lo que, la demandante se contactó una vez más con el servicio técnico, quien solicitó nuevamente el envío de la aspiradora a Buenos Aires, asumiendo el costo correspondiente. Afirma que el día 07/12/2022 conforme orden de admisión 102727601 de OCA, procedió a remitir la aspiradora al servicio técnico, siendo recepcionada el 14/12/2022, con número de orden de reparación 49929.

Arguye que, al día de la fecha la aspiradora no ha sido devuelta por parte del servicio técnico. Motivo por el cual no solo se ha visto privada de obtener en tiempo y forma una aspiradora eléctrica en óptimas condiciones de uso, sino que además ni siquiera tiene la aspiradora en su poder.

Indica que la comunicación con Servitech Bidcom fue realizada a través del número oficial de WhatsApp de la empresa (+5491162621114), así como también mediante su correo electrónico oficial (serviciotecnico@servitech.com.ar), conforme información suministrada en la página web de la accionada. Y que, el dispositivo por el cual se mantuvo la misma, pertenece al esposo de la actora, Cuezco Bruno, DNI 25.211.283.

Luego, el letrado expone los argumentos jurídicos que considera pertinentes.

Asevera que en el presente caso nos encontramos ante una relación de consumo en los términos de los arts. 1, 2 y 3 de la L.D.C., y art. 1092 del C.C. y C., en la cual se produjo una contratación electrónica, de las denominadas por el C.C. y C. como contrato celebrado a distancia -art. 1105 del C.C. y C.-. Por ello, argumenta que se presenta un grado de vulnerabilidad acentuado, es decir, aún mayor que la vulnerabilidad intrínseca que caracteriza a todo consumidor, aludiéndose en este tipo de modalidades contractuales a la noción de consumidores hipervulnerables.

Resalta que la accionada incumplió expresamente con los términos que le fueron ofertados a la Sra. Espejo por medios electrónicos, tales como el que reza "Recibí el producto que esperabas o te devolvemos el dinero", citando el art. 8 de la L.D.C. Que, además, Bidcom S.R.L. incumplió el contrato en los términos del art. 10 bis de la L.D.C., razón por la cual peticiona que oportunamente se condene a la empresa a restituir lo abonado con la correspondiente actualización monetaria con más los daños ocasionados a la actora.

Alega que la demandada también incumplió el deber de información, en virtud de que ha informado erróneamente a la accionante que los productos de outlet no tienen garantía, motivo por el cual le hizo asumir el costo del primer envío de reparación por OCA. Que, tampoco cumplió con su deber de brindar a los consumidores y usuarios un trato digno y adecuado en el marco de una relación de consumo. Ello en razón de que la demandante tuvo que realizar numerosos reclamos a la contraria, efectuar denuncia administrativa ante la Dirección de Comercio Interior y atravesar una etapa de mediación prejudicial obligatoria -instancias estas últimas a las que Bidcom S.R.L. no se presentó-, sólo con la finalidad de que se le reconozca su derecho a exigir el cumplimiento del contrato -según dice-.

Destaca que la infracción de la accionada es palmaria, al tener en cuenta que se realizaron dos envíos de la aspiradora al servicio técnico oficial sin obtener reparación satisfactoria alguna y que, al día de la fecha, no le devolvieron el producto, siendo que ya transcurrió más de un año desde la compra.

Pondera que ante el incumplimiento contractual por el cual se inicia la presente demanda judicial, el art. 10 bis de la L.D.C. inc. c) habilita a su mandante no sólo a reclamar la rescisión del contrato y restitución de lo pagado, sino también los daños y perjuicios ocasionados, los que detalla.

En relación al daño moral, reitera que la conducta desplegada por Bidcom S.R.L. ha infringido el art. 8 bis de la L.D.C., lo que amerita -a su entender- un resarcimiento a la Sra. Espejo por el daño extra patrimonial ocasionado en ese sentido. Analiza que la procedencia del daño moral también se justifica con la frustración de las legítimas expectativas de su mandante; explica al respecto, que, en su carácter de consumidora, la accionante tuvo que peregrinar durante un montón de tiempo entre reclamos y denuncias para que la empresa proveedora cumpla, y que al día de la fecha Bidcom S.R.L. continúa siendo renuente, atento la falta de devolución de la aspiradora. Meritúa que cuando se registra alguna de las situaciones como insatisfacción de necesidades, pérdida de tiempo, trato indigno, etc., la doctrina es conteste en decir que el daño moral surge in re ipsa, porque es la consecuencia natural del acontecer normal de los hechos; de modo que, el mismo podrá ser presumido sin requerir prueba específica. En lo que respecta a su cuantificación, cita el art. 1741 del C.C. y C., y afirma que este marca la pauta, resaltando la función satisfactiva y sustitutiva del daño moral (método “precio del consuelo”, detalla). Peticiona por este rubro la suma de \$250.000 (Pesos doscientos cincuenta mil) con más sus intereses, gastos y costas hasta su real y efectivo pago.

En cuanto al daño patrimonial, arguye que en autos se encuentra verificado el mismo como consecuencia del incumplimiento contractual, toda vez que su mandante ha oblado la suma total de \$89.699,00, a cambio de la aspiradora eléctrica inteligente marca Liectroux XR500, la que hoy en día no posee.

Destaca que la Sra. Espejo adquirió el producto con la finalidad de que pudiera suplantarla en los quehaceres de limpieza del hogar, debido a una intervención quirúrgica que tenía pactada; a la que, efectivamente, se sometió en noviembre del 2022 en Sanatorio Parque S.A. -según comenta-. Argumenta que la falta de observancia de los deberes legales a cargo del proveedor ha turbado la finalidad de adquisición del producto en cuestión, causando la necesidad de contratar una empleada doméstica durante todo el tiempo que la actora se vio impedida de efectuar los trabajos necesarios de limpieza del hogar. Reclama, por este motivo, la suma equivalente a dos meses de remuneración de una empleada de casa particular sin retiro correspondiente a noviembre y diciembre 2022: \$121.088 (ciento veinte un mil ochenta y ocho) -conforme categoría “personal para tareas generales”, manifiesta-. Reclama por este rubro el total de \$210.787, o lo que en más o en menos surja de las probanzas a producirse en autos, con más sus intereses, gastos y costas hasta su real y efectivo pago.

En lo que respecta a la solicitud de aplicación de daños punitivos, luego de definirlos, expresa que su mandante tuvo que peregrinar incesantemente a través de reclamos vía mail, whatsapp, denuncias administrativas e instancias de mediación obligatoria previa, para ejercer sus derechos consagrados en la Ley de Defensa del Consumidor y exigir que el contrato celebrado bajo la modalidad a distancia sea respetado por la empresa.

Detalla que Bidcom S.R.L. se comportó en forma reprochable y con una clara manifestación de menosprecio para con los derechos de su mandante en su carácter de consumidora, por cuanto: a) Envío una aspiradora eléctrica inteligente sin funcionar; b) Brindó información falsa otorgada y publicación engañosa; c) El costo del primer envío al servicio técnico fue asumido por su mandante; d) La reparación del producto fue insatisfactoria, motivo por el cual se debió proceder nuevamente a su envío a Buenos Aires al servicio técnico, esta vez el costo lo asumió la empresa; e) Luego del segundo envío, la aspiradora no fue devuelta al día de la fecha; g) La demandada no se ha presentado en instancia administrativa ni en la mediación prejudicial, enviando su parte notificación de la audiencia a sus dos domicilios denunciados en su documentación de compra y página web: Caldas N°1535 (CP 1427) y Caldas N°1551 (CP 1427).

Alega que es indudable la procedencia de los daños punitivos solicitados, ya que el elemento subjetivo que impregna el accionar desplegado por la empresa demandada, torna necesario que el proveyente castigue -a los efectos sancionatorios, de disuasión y prevención de daños hacia el futuro a consumidores-, este tipo de conductas.

Agrega que la procedencia del daño punitivo no sólo se acredita con el incumplimiento contractual que tuvo lugar en el caso concreto, sino también en la infracción de su deber de información y de brindar un trato digno a los consumidores y usuarios, lo que se encuentra verificado, a su entender.

Solicita que se condene a la empresa accionada a abonar la suma de 2,5 canastas básicas del hogar tipo 3 cuyo valor publica el INDEC (adecuándose su valor al vigente al momento de dictar sentencia), y que al iniciar demanda asciende a la suma de \$687.237,50 (seiscientos ochenta y siete mil doscientos treinta y siete con 50/100).

Posteriormente, especifica y define conceptos relacionados con la prueba documental electrónica que ofrece. Cita doctrina y jurisprudencia.

2. Contestación de demanda

Corrido traslado de la demanda, Bidcom S.R.L. no contestó pese a estar debidamente notificada (véase cédula Ley 22.172 acompañada en presentación de fecha 08/05/2024).

3. Trámite procesal de la causa

Corrido traslado de la demanda y convocadas las partes a la Primera Audiencia de Conciliación y Proveído de Pruebas, la misma se llevó a cabo el día 21/05/2024 con la presencia de la parte actora, Sra. Jorgelina Vanesa Espejo, acompañada por su letrado apoderado, Dr. Lucas Emmanuel Beltrán.

La accionante ratificó su demanda, desistiendo del rubro indemnizatorio reclamado por daño emergente por la contratación de una empleada de casa particular, por \$121.088, reclamando sólo el monto total de \$89.699 por daño patrimonial. Asimismo, se tuvo por incontestada la demanda, constituyendo domicilio por la parte accionada en los estrados digitales, con las excepciones dispuestas por ley.

A continuación se procedió a proveer las pruebas ofrecidas.

PARTE ACTORA:

1) Documental / Constancias de autos.

2) Informativa:

Oficio a la Dirección De Comercio Interior, contestado el 02/08/2024.

Oficio a la Dirección Nacional De Defensa Del Consumidor, informado el 09/08/2024.

Oficio a la Secretaría Contravencional Del Poder Judicial De Tucumán, contestado el 13/06/2024.

Oficio al Banco Supervielle, informado el 28/08/2024.

Oficio a ENACOM, librado el 07/06/2024, sin contestar.

Oficio a Claro Amx Argentina Sociedad Anónima, informado en fecha 10/06/2024.

3) Prueba de exhibición de documentación en poder de la contraparte. Se intimó a BIDCOM S.R.L. para que dentro del término de diez días presente la documentación solicitada en el ofrecimiento probatorio, bajo apercibimiento previsto por el art. 337 del C.P.C.C., librándose cédula Ley 22.172 a los efectos el día 03/06/2024.

Finalizado el plazo probatorio, emitido dictamen por la Sra. Agente Fiscal de la 1º Nominación y confeccionada planilla fiscal -siendo que la parte actora goza con beneficio de gratuidad en virtud del art. 53 de la Ley 22.240-, mediante proveído de fecha 07/10/2024 se ponen los autos a despacho para dictar sentencia, y

CONSIDERANDO:

1. Traba de litis

Que se presenta la parte actora, Sra. ESPEJO JORGELINA VANESA, DNI N°26.638.784 -por intermedio de su letrado apoderado Dr. Lucas Emmanuel Beltrán- e inicia la presente acción de consumo en contra de BIDCOM S.R.L. Solicita la rescisión del contrato y los daños y perjuicios por la suma de \$1.026.936,50 (\$89.699 por daño patrimonial -conforme desistimiento efectuado en audiencia del 21/05/2024-, \$250.000 por daño extrapatrimonial y \$687.237,50 por daño punitivo -o el valor equivalente a 2,5 canastas básicas del hogar tipo 3 publicado por INDEC, vigente al momento de dictado de sentencia-). Alega que habiendo efectuado una compra online de una máquina aspiradora marca Liectroux XR500 Laser Negra -código REF ROB00099- por el precio de \$89.699,00, recibió la misma en su domicilio pero no funcionaba, debido al error "lente obstruido"; y que habiendo remitido el producto a la accionada para su revisión y arreglo (dos veces, una a su cargo y otra a cargo de la empresa), el mismo no ha sido devuelto al día de la fecha.

Corrido traslado de la demanda, la accionada no la contesta, teniendo por incontestada la demanda en audiencia de fecha 21/05/2024; razón por lo cual, a tenor de lo normado por el art. 467 del C.P.C.C. corresponde hacer lugar a lo solicitado por la demandante, si es ajustado a derecho, lo que se analizará a continuación.

2. Encuadre jurídico

Preliminarmente, cabe tener por acreditados los hechos invocados por la Sra. Espejo en su escrito de demanda, por cuanto la accionada no se presentó en autos. En consecuencia, a tenor de lo normado por los arts. 331 y 337 del C.P.C.C., corresponde tener los documentos aportados como

reconocidos por la demandada.

Así, adelanto que de la totalidad de la prueba producida en la causa se encuentra acreditado que la actora efectuó la compra de una Aspiradora Trapeadora Robot Liectroux XR500 Laser Negra Outlet a la demandada.

Por ello, considero que a las partes las une un vínculo contractual que tiene la naturaleza jurídica de una relación de consumo, en los términos del art. 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante C.C.C.N.). Ello por cuanto, la Ley N°24.240 (Ley de Defensa del Consumidor, en adelante L.D.C.) establece -en iguales términos que el artículo citado- que debe entenderse por consumidor o usuario a toda persona física 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 (art. 1 L.D.C.).

Por lo que cabe subsumir el caso dentro de las previsiones de la L.D.C. -entre otras leyes nacionales-, como así también por lo normado por el art. 1.092 del C.C.C.N. y ccdtes., que amparan al consumidor y usuario en sus relaciones con el proveedor de bienes y servicios.

De esta manera, al tratarse de una relación de consumo en la que existe una dispar relación de poder y el proveedor asume el riesgo empresario -puesto que lucra con los servicios y bienes prestados-, el factor de atribución de responsabilidad es objetivo; por lo que, probada la existencia del hecho dañoso o incumplimiento obligacional, para eximirse de la obligación de resarcir debe demostrar la ajenidad de la autoría o caso fortuito.

3. Responsabilidad de la demandada

Así planteada la cuestión y entrando al análisis de la causa, de la prueba documental aportada surge que, en fecha 31/10/2022, la actora efectuó la compra online (ya que se desprende de la garantía N°0001-03971568 de fecha 31/10/2022 del producto que el medio de venta fue la página web) de una máquina aspiradora marca Liectroux XR500 Laser Negra Outlet, a la demandada Bidcom S.R.L. (conforme surge de copia de e-mail de confirmación de compra N°1036836 remitido por la demandada, copia de pedido N°1036836 y copia de resumen de pedido N°1036836 acompañadas) por el precio total de \$89.699,00.

Tengo por probado que la accionante pagó el precio total del producto en 12 cuotas de \$7.474,91, conforme surge de los resúmenes de cuenta de la Tarjeta Mastercard de titularidad de la actora, adjuntados por el Banco Supervielle en presentación del día 28/08/2024. En este punto, tengo presente que la última cuota fue imputada al resumen con vencimiento de día 01/11/2023; el que fue abonado en su totalidad, sin quedar saldos pendientes (conforme se lee del resumen del mes subsiguiente, con fecha de vencimiento el día 04/12/2023).

De allí que entre ambas partes se perfeccionó un contrato a distancia -por haber sido realizado por medios electrónicos- en los términos del art. 1105 del C.C.C.N. (en igual sentido, el art. 33 de la L.D.C.). Es decir, tanto la negociación como el pago se efectuaron electrónicamente, por lo que el régimen tuitivo de consumo adquiere especial relevancia. Sobre el tema tiene dicho la doctrina: “La regulación se refiere a los acuerdos que se celebren a través de medios que importen la incomparecencia simultánea de las partes al momento de su perfeccionamiento, lo que supone para el consumidor la asunción del riesgo de recibir una cosa o un servicio que no se adapta a lo esperado, mereciendo especial atención por parte del régimen tuitivo.” (Wajntraub, Javier H. en “Código Civil y Comercial de la Nación comentado”, dir. Miguel Federico de Lorenzo y Pablo Lorenzetti, 1° ed., Santa Fe, Rubinzal-Culzoni, año 2015, pág. 273).

Sentado ello y continuando con el estudio de las probanzas rendidas en autos, considero que el producto contaba con garantía, conforme surge de la copia de garantía N°0001-03971568 de fecha 31/10/2022, con las condiciones dispuestas en su margen inferior. En la misma se advierte que “La garantía incluye la reparación, reposición o cambio del producto y/o componentes sin cargo alguno para el cliente, incluyendo mano de obra. Para que la garantía tenga validez, el cliente deberá presentar junto con el producto, su packaging original en buenas condiciones y este comprobante Horario de atención de servicio técnico Whatsapp: 11-6260-1114.”; sin que conste en ningún lado de los instrumentos hasta aquí analizados que por pertenecer el producto a la categoría de outlet contaba con garantías diferentes a las arriba citadas.

Ahora bien, la parte actora acompañó captura de conversaciones de la red social whatsapp efectuadas con “Servitech” (servicio técnico de la demandada conforme la documentación aportada, a través del número de teléfono mencionado en el instrumento anterior) el día “9 de nov.”, en la cual denuncia que el “producto no funciona”; logrando acreditar que al día siguiente de recibido el producto (esto es, 09/11/2022) informó a la contraria que la aspiradora presentaba una falla.

Además, adjuntó captura de pantalla de email del día 18/11/2022, donde Servitech le afirmó que recibió el producto a reparar, bajo el N°48897. Y luego, el día 24/11/2022 le comunicó por el mismo medio (conforme copia acompañada) que el producto fue reparado y que debían coordinar el envío; lo que también coincide con las conversaciones mantenidas entre las partes (por red social whatsapp, cuyas capturas de pantalla tengo a la vista). Cabe resaltar que la garantía fue emitida el 31/10/2022 y el producto ingresó para reparación el día 18/11/2022, es decir en menos de un mes de efectuada la compra.

De allí, resulta probado que la parte actora envió el producto para su verificación por el servicio técnico de la demandada, atento a que el mismo se encontraba defectuoso; y que obtuvo como respuesta que había sido solucionado el inconveniente. Tanto es así, que la demandada emitió la garantía N°0001-04121789 en fecha 25/11/2022, referida al código ST-48897 (esto es el mismo código asignado para la reparación del producto base de la compraventa de autos), cuya copia fue adjuntada. En su margen inferior, se encuentra por código QR los “Términos y Condiciones del Ingreso del Producto al Servicio Técnico y la Garantía del mismo”, de los cuales surge que “1)... Durante el ingreso del producto a Servitech, este solamente valida que el plazo de garantía del equipo no haya caducado. Si por alguna razón su equipo estuviera excluido de la garantía, Servitech se lo informará para que el cliente pueda decidir si opta o no por la reparación del producto 5) El tiempo estimado de reparación de los equipos es de 30 (treinta) días hábiles y sujeto a disponibilidad de la existencia de los repuestos en la República Argentina. En el caso de que no hubiera stock disponible de los repuestos, se le notificará al cliente el plazo estimado para la reparación de su equipo, siendo su decisión el retiro o permanencia del producto en el servicio técnico”. De este modo, resulta evidente que la garantía cubría la reparación del producto adquirido por la demandante y que podían realizarla, ya que no consta en las pruebas aportadas que Bidcom o Servitech informaran la situación contraria a la actora.

Avanzando con el análisis de la prueba documental acompañada, surge de las capturas de pantalla de las conversaciones por whatsapp que la Sra. Espejo -una vez recibida la aspiradora en su domicilio- denunció que el producto continuaba con la misma falla, por lo que requería un producto nuevo o la devolución del dinero -renunciando a la reparación de la aspiradora-. A lo que Servitech le señaló que ello no resultaría posible por cuanto los productos de outlet -como el de este caso- "no tienen cambios ni devoluciones, sino que cuentan con garantía de fábrica de seis meses"; adjuntando los términos y condiciones de garantía, cuya copia también fue aportada por la misma parte actora.

Así, observo que la parte demandada informó en un primer momento ciertas condiciones de garantía, y con posterioridad comunicó otras distintas que resultan contradictorias. De hecho, de este último documento (“Términos y Condiciones Productos Outlet”) se desprende que los productos de outlet “pueden ser productos discontinuados y/o que hubieran sido exhibidos o testeados y/o pueden presentar marcas de uso y/o detalles estéticos y/o con packaging deteriorado y/o con faltante de accesorios que no limitan la funcionalidad del producto. Todos los productos son exhaustivamente testeados por nuestro servicio técnico para certificar su correcto funcionamiento y cuentan con una garantía de funcionamiento de 6 meses”. A su vez, se desprende del mismo que “pueden ser modelos únicos por lo que no existe posibilidad de cambio o devolución” y “no se aceptan cambio y/o devoluciones.”, cuando en la primera garantía sí se disponía la posibilidad de reparación o cambio.

A ello cabe agregar que la demandada en la publicidad de productos outlet (cuya copia adjuntó la parte actora), expresó: “Recibí el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero”. De allí que resulte lógico que la actora creyera erróneamente que la garantía cubría devoluciones, como afirmó en la comunicación al decir que “la garantía no decía eso”, por cuanto la demandada no fue clara al momento de informar a la Sra. Espejo de las garantías del producto outlet que había adquirido, al decir en un primer momento que sí se podían cambiar y luego que no.

Ahora bien, siguiendo la conversación entre las partes cuya captura de pantalla fue acompañada, la demandada le ofreció a la Sra. Espejo (luego de rechazar el pedido de devolución efectuado) retirar el producto sin costo -ya que continuaba con inconvenientes-, para que el técnico lo verifique nuevamente; procediendo luego a indicar las instrucciones para el envío de la aspiradora.

Se encuentra probado que el producto fue remitido al servicio técnico en una segunda oportunidad, conforme se desprende de la orden de admisión de OCA N°102727601 de fecha 07/12/2022, N° de guía 3631600000000570865, Cliente N°PV41217789 donde se lee como destinatario Servitech; a cargo de la accionada (conforme surge de captura de email de fecha 07/12/2022 por la cual el servicio técnico le remitió a la demandante link de etiqueta de envío de OCA y lo relatado precedentemente).

Asimismo, la demandante acreditó que el paquete fue recibido -conforme captura de pantalla de seguimiento de envío- el 14/12/2022; lo que también fue confirmado por Servitech a través de un mensaje remitido a la Sra. Espejo. En esa oportunidad le informaron que el equipo se encontraba en espera para ser reparado bajo orden N°49929, con fecha de cierre del 06/01/2023; lo que excede con creces los 30 días estipulados por garantía para la reparación del producto.

Finalmente, al día de la fecha no consta el retorno del producto a la demandante. Destaco que la accionante se comunicó en reiteradas oportunidades -conforme surge de la conversación de whatsapp acompañada- a los fines de saber el resultado de la reparación de la aspiradora (a saber, en fechas 08/01/2023, 13/01/2023, 19/01/2023), sin que la demandada le diera a conocer el estado de reparación o la fecha de fin de la misma. En efecto, en la última fecha indicada Bidcom S.R.L. / Servitech afirmó en términos vagos que: “Te pedimos disculpas ya que la orden aún no ha sido cerrada, cuando la misma se cierre el técnico se contactará con usted vía mail para brindarle toda la información. Ya le pedimos al técnico prioridad en la misma, apenas tengamos información se la estaremos enviando.”.

Señalo que las comunicaciones telefónicas fueron efectuadas por la actora por intermedio del número de celular n°3814046694 de titularidad de Bruno Fabricio Cuezco, DNI 25.211.283 (conforme lo informado por Claro AMX en presentación de fecha 10/06/2024), esposo de la demandante (probado por el acta de matrimonio que adjunta). Y que los números de teléfono

(+5491162601114) y email (serviciotecnico@servitech.com.ar) desde los cuales se comunicó la demandada son canales oficiales, conforme surge de los membretes de los distintos documentos atribuidos a Bidcom S.R.L.

Por ello, considero probado que hasta el día de la fecha la actora no recibió el producto adquirido en la empresa demandada y por el cual ha abonado la totalidad del precio, encontrándonos frente a un caso de incumplimiento contractual por parte del proveedor, conforme el art. 19 de la L.D.C., el cual reza que "Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos".

Sobre el tema ha señalado la jurisprudencia: "Es pertinente recordar que las infracciones establecidas en la Ley N°24.240 -en el caso, violación del art. 19- son de pura actividad, pues se configuran por la simple realización de la acción calificada de ilícita, sin que ésta se encuentre vinculada a un resultado separado o separable (...). En este sentido se ha considerado que 'lo que sanciona la ley de defensa del consumidor es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. Se tratan de infracciones formales donde la verificación de tales hechos, hace nacer por sí la responsabilidad del infractor. No se requiere daño concreto sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley...' (Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán, Sala Civil y Penal, "Dirección de Comercio Interior de la Provincia c/ Telecom Personal S.A. s/ Su Denuncia", sentencia n°1112 del 19/12/2013).

A ello corresponde agregar que también tengo por probado que la demandada ha incumplido con lo normado por los arts. 4, 8, 8 bis y 11 de la L.D.C., referidos a: a) deber de información; b) efectos de la publicidad; c) deber de trato digno y d) deber de garantía.

Sobre el tema cabe mencionar que el deber de información que debe cumplir toda entidad prestadora de un servicio, es uno de los principios fundamentales del derecho del consumidor consagrado en el artículo 42 de la Constitución Nacional, que encuentra su correlato en el deber de información impuesto a los proveedores de bienes y servicios por el art. 4 de la L.D.C. y el art. 1100 del C.C.C.N.

Resulta oportuno recordar que el mismo hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de prefijar los términos contractuales y resulta ser el experto profesional en la materia.

Tiene dicho la doctrina: "Desde el punto de vista jurisprudencial,

el deber de información ha sido caracterizado como la obligación que tiene el proveedor de bienes y servicios de suministrar todo dato que permita una elección racional y un uso correcto y seguro de los bienes y servicios contratados. La norma de la ley 24.240, artículo 4°, a la par de constituir un verdadero principio general en materia de consumo, consagra un derecho subjetivo del consumidor o usuario. A partir de dicha conceptualización cabe sostener que el deber de información tiene una doble finalidad: protección del consentimiento del consumidor y que éste logre una satisfactoria utilización del producto o servicio " ("Régimen Jurídico del Consumidor Comentado", director: Javier H. Wajntraub, Ed. Rubinzal - Culzoni Editores, Buenos Aires, año 2017, pág. 44).

En igual sentido dice la jurisprudencia: "Informar es hacer saber lo que es importante, resultando tal todo dato que pueda alterar la base del negocio, de modo que si se conociera no se contrataría, o se lo haría en otras condiciones. La información es un elemento imprescindible para restablecer el equilibrio entre las partes -tratantes primero y contratantes después-, debiendo considerarse que tal

equilibrio es el principio sobre el que se asienta la autonomía de la voluntad, que es elemento esencial del consentimiento eficaz. Por ello resulta fundamental que la información sea veraz, detallada, eficaz, suficiente, cierta e inteligible.” (Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán, Sala Civil y Penal, “Fontdevilla Pablo c/ HSBC Bank Argentina S.A. s/ Daños y Perjuicios”, sentencia n°921 del 02/10/2009).

Cabe considerar que no se puede responsabilizar a la consumidora por la información errónea brindada respecto de las condiciones de garantía, que la llevó a equivocarse en cuanto a la devolución del dinero en caso de insatisfacción del producto; más aún considerando que en la especie no se trata de una insatisfacción por expectativas de la actora, sino que habiendo sido remitido el producto para su reparación el mismo no fue devuelto.

Aún cuando se haya explicitado que la aspiradora adquirida -por ser outlet- no tenía devolución, la publicidad efectuada por la accionada de “Recibí el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero” obliga a la empresa, a tenor del art. 8 de la L.D.C. que dispone: “Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente”.

Explica la doctrina: “La publicidad genera responsabilidad para el proveedor porque ella crea expectativas en el consumidor, genera confianza que lo lleva a contratar, por ese motivo esa confianza es objeto de protección por parte del derecho y le permite reclamar que lo publicitado se cumpla.” (“Ley de Defensa del Consumidor Comentada. Anotada. Concordada”, director: Tambussi, Carlos E., 2° ed., Buenos Aires, Hammurabi, año 2019, pág. 101). Más aún considerando que en la especie nos encontramos ante un contrato celebrado a la distancia (conforme lo arriba señalado), por lo que la consumidora no pudo verificar con sus propios sentidos la calidad del producto, confiando en que el mismo cumplía las características de funcionalidad publicitadas (esto es, que sólo presentaba detalles estéticos pero que expertos habían probado su funcionalidad, la que se encontraba garantizada).

En efecto, aunque la demandante haya debido conocer al momento de la compra que el producto que adquiriría no era nuevo, en el sentido de que podría haber sido usado en exhibiciones o testeado -por ser outlet-, resulta evidente que la publicidad efectuada por Bidcom S.R.L. generó una razonable convicción en la Sra. Espejo de que la aspiradora cumpliría con sus expectativas de aliviarla en las tareas domésticas, y que en caso de no funcionar para los fines normales, el arreglo estaría cubierto por la garantía.

Cabe recordar que los arts. 11 y 12 de la L.D.C. disponen como deber de garantía y de otorgamiento de un servicio técnico adecuado, que el proveedor (en este caso Bidcom / Servitech) repare el bien cuando los vicios o defectos afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento - y aún cuando los mismos hayan sido ostensibles al momento del contrato- hasta dejarlo en las condiciones óptimas, de manera que pueda ser usado en las condiciones normales, como si el vicio, defecto o falla nunca hubiere existido, y todo de plena conformidad con las expectativas del comprador; asegurando el servicio técnico adecuado.

Obligaciones que considero fueron incumplidas por la demandada. Ello por cuanto, en menos de dos meses de haber adquirido el producto la actora debió remitirlo al service de la accionada dos veces para su reparación. De este modo, si la cosa fue llevada al service varias veces es porque no reunía la calidad adecuada, no pudiendo responsabilizar a la consumidora por tal situación. En efecto, efectuó la compra el día 31/10/2022, mientras que los días 18/11/2022 y 14/12/2022 la aspiradora fue recibida por Servitech para su arreglo. Hago notar que en ambas oportunidades la demandante reclamó el mismo problema que impedía que la aspiradora funcionara correctamente

(la lente obstruida), lo que me permite inferir que la primera reparación no cumplió su finalidad y por lo tanto, no fue satisfactoria (conforme art. 17 de la L.D.C.); encuadrando el incumplimiento en lo normado por el art. 40 de la L.D.C.

Determinada la responsabilidad civil de la demandada, de acuerdo a la pretensión de la actora resulta claro que optó por la alternativa contenida en el inc. c) del artículo 10 bis de la L.D.C., por cuanto reclama la restitución de lo abonado y consecuentemente la resolución del contrato con más los daños y perjuicios producidos, por lo que corresponde a continuación analizar los rubros reclamados.

4. Rubros reclamados

I.- Daño Emergente

La parte actora demanda en concepto de daño emergente la suma de \$89.699 por la compra efectuada.

Cabe recordar que el art. 1737 del C.C.C.N. 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. 1738 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”.

Entonces, el daño emergente supone la pérdida o disminución del patrimonio de la parte actora como consecuencia del hecho. Se advierten así dos componentes, por un lado, el detrimento o disminución (un gasto, un pago, la inutilización de una cosa) y por el otro, la vinculación más o menos directa o estrecha entre ese perjuicio y el hecho que lo genera.

En este sentido ha sostenido la jurisprudencia: “El daño emergente importa un empobrecimiento económico por egreso actual o futuro de valores económicos ya existentes; o sea un empobrecimiento del contenido económico actual del patrimonio. Puede producirse por la destrucción, deterioro, privación de uso y goce de bienes ya existentes en el patrimonio al momento del hecho generador del menoscabo, o por los gastos a raíz de este debe el damnificado soportar. En materia obligacional la prestación debida representa para el acreedor un valor económico y al producirse el incumplimiento, éste queda privado del mismo, generándose un empobrecimiento patrimonial a raíz de dicha pérdida (AR/DOC/2241/2017)” (Cámara Civil en Documentos y Locaciones, Sala 3, “Moya Jesús c/ Telecom Argentina S.A. s/ Daños y Perjuicios, sentencia n°358 de fecha 18/10/2017).

Atento la prueba documental analizada que da cuenta que la actora abonó el total del producto por la suma de \$89.699,00 y que habiéndolo remitido para su reparación, el mismo no fue devuelto, considero ajustado a derecho otorgar la suma reclamada con un interés conforme la tasa activa del Banco Nación desde la fecha de compra (31/10/2022) hasta su efectivo pago.

II.- Daño Moral

La parte actora reclamó en concepto de daño moral la suma estimativa de \$250.000, alegando que la conducta desplegada por Bidcom S.R.L. ha infringido el art. 8 bis de la L.D.C.

Al respecto, debe tenerse presente que para que se configure el daño moral debe mediar una lesión a los sentimientos y afecciones legítimas, perturbándose la tranquilidad y el ritmo normal de vida, todo lo cual se traduce en un modo de estar diferente y peor de aquel en el que se hallaba antes del hecho. El daño moral es el conjunto de sinsabores, angustias, pesares y sufrimientos 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 no obstante que nadie puede indagar en el alma de otra persona con certeza y profundidad como para aseverar la existencia, y en su caso la intensidad de los padecimientos y angustias, éstos pueden ser presumidos o inferidos de modo indirecto según el curso natural y ordinario de las cosas, conforme a las probanzas de los hechos y las circunstancias del caso.

Y es que si bien la procedencia de la indemnización por daño moral es restrictiva en materia contractual, ante un pedido de reparación de un daño derivado del incumplimiento de un contrato de consumo, la prueba de la lesión espiritual amerita un tratamiento especial, no siendo imprescindible una prueba acabada y concluyente del padecimiento que tuvo que sufrir el consumidor. La razón radica en la situación de poder en que se encuentra la parte fuerte de la relación de consumo -en el caso, Bidcom S.R.L.- frente a la compradora (parte débil), de lo que deviene lógico concluir que esta última tenga sentimientos de disgusto, impotencia e incertidumbre ante la falta de devolución de la aspiradora; lo que implica un comportamiento abusivo. Véase que la accionante tuvo que iniciar en primer momento, acciones administrativas: Expte. N°6096/311-E-2022 caratulado "Espejo Jorgelina Vanesa c/ Bidcom S.R.L.", remitido por la D.C.I. el 02/08/2024, en el cual la demandada no se presentó a la audiencia convocada. De modo que la actora debió iniciar también la presente acción para subsanar la situación, en la que la accionada no se presentó ni en instancia prejudicial (conforme acta de cierre de mediación remitida por el Centro de Mediación Judicial el día 25/09/2023) ni en esta instancia. Todo lo cual significó sufrir molestias y frustraciones, y una gran pérdida de tiempo por una conducta desaprensiva de la demandada. Sumado a ello, su situación se vio agravada por encontrarse sin el producto que había adquirido, considerando que la finalidad del mismo era aliviar su carga doméstica en medio de una operación a la que debía someterse.

Así, resulta evidente la violación del deber de trato digno. El art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (y en términos similares, el art. 1097 del C.C.C.N.) dispone que "los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios.". Y atender al consumidor implica receptar sus reclamos, darle satisfacción y supone arbitrar los mecanismos necesarios al efecto; todo lo cual no se advierte en la presente causa.

Sobre el tema tiene dicho la jurisprudencia. "... A la luz de los elementos probatorios analizados, tengo presente que el deudor recibió además un trato indigno y fue colocado en situación de indefensión, al no obtener una respuesta clara, objetiva y veraz acerca de sus reclamos. Era esperable por parte de la codemandada, en tanto su carácter de proveedora de bienes y servicios, un comportamiento diligente y profesional acorde con las expectativas del usuario del sistema..." (Excma. Cámara Civil y Comercial Común, Sala 1, "Gonzalez María Alejandra vs. Tarjeta Naranja S.A. y Otro s/ Daños y Perjuicios", sentencia N°236 del 02/06/2021).

Por ende, habiéndose vulnerado la regla de trato digno y equitativo al consumidor (art. 8 bis de la L.D.C.) en virtud de los padecimientos ocasionados; y atento que el daño moral surge del conjunto de probanzas de autos y no de una prueba específica, considero que en la especie se encuentra configurado y debe resarcirse (art. 1744 del C.C.C.N.).

Sobre el tema ha dicho la jurisprudencia: "El daño tuvo origen en la actuación reprochable de la accionada que ha causado un perjuicio al consumidor, toda vez que el incumplimiento de sus obligaciones antes de la formación del contrato y luego, durante su ejecución se muestra apto para lesionar sus sentimientos en las puntuales circunstancias del caso (en similar sentido CCCC Sala I, Sentencia 305 del 08/08/2018 en "Barros Ana Cecilia C/Cesar Grandi Empresa Constructora S.R.L. y otra S/Daños y Perjuicios"). Tales hechos se muestran por sí mismos aptos para provocar lesión de índole extrapatrimonial, debido a su innegable proyección en el estado de ánimo del damnificado,

a quien debieron provocar angustia e intranquilidad. Una situación como la denunciada provocó que el actor se viere obligado a realizar denuncias en sede administrativa y judicial, lo que indudablemente resulta susceptible de ocasionar angustias, incomodidades, molestias y padecimientos que exceden los que debieran ser ordinarios en la relación empresa-consumidor. Así, en el caso no es necesaria prueba específica, ya que concurren los elementos que autorizan a inferirlo" (Cámara Civil y Comercial Común, Sala 1, "Villa Miguel Ángel vs. León Alperovich Group S.A. y Otro s/ Sumarísimo (Residual)", sentencia n°85 del 10/03/2021).

Ahora bien, en cuanto a la suma reclamada por tal concepto, debe señalarse que la cuantificación del daño moral es ardua y merece un abordaje desde las múltiples facetas que involucra. Así se ha dicho que, partiendo de su naturaleza resarcitoria y no punitiva, su determinación no debe estar ligada a los daños materiales, por lo cual doctrina especializada (Zavala de González Matilde, "Cuánto por daño moral", La Ley, 1998 - E, 1057) ha sugerido como posibles pautas para su determinación las siguientes: a) El factor de atribución ya que, por ejemplo, la subjetividad del responsable puede agravar el daño moral si ha mediado una culpa grave que acentúa la sensación de injusticia; b) La gravedad objetiva del menoscabo y las circunstancias de la víctima, ya que puede haber injurias más desmerecedoras que otras y su gravedad se acentúa si han sido difundidas públicamente; c) El tiempo en que dura el agravio; d) Pluralidad de intereses lesionados, como por ejemplo, casos en donde sólo se afecta lo estético y otros en donde también se afecta la intimidad y la reputación pública y social; e) Pluralidad de víctimas; f) La situación de la víctima, correspondiendo en líneas generales una condición patrimonial media, con prescindencia de la real; y g) La situación del responsable, sin que ello importe conceder indemnizaciones cuantiosas cuando el autor es opulento, aunque sí pueden atenuarse cuando es menesteroso y máxime si el damnificado no.

En efecto, teniendo en cuenta los parámetros señalados precedentemente y las especiales circunstancias de autos (considerando que la accionante tuvo que enviar dos veces la aspiradora para su reparación por el mismo desperfecto -haciéndose cargo de los gastos de la primera de las remisiones-, sin obtener resultados satisfactorios, todo ello en medio de una situación angustiante de salud, y que, además, la demandada retuvo la aspiradora sin contactar a la Sra. Espejo a los fines de comunicarle los resultados del servicio técnico, informando equivocadamente que no le podría devolver el dinero por haber adquirido un producto outlet) estimo prudente que el daño moral prospere por la suma reclamada por la demandante de \$250.000 con más intereses conforme la tasa activa del Banco Nación desde el 31/10/2022 (fecha de compra del producto) y hasta su efectivo pago.

III.- Daño Punitivo

La parte actora demanda una indemnización en concepto de daño punitivo de 2,5 canastas básicas del hogar tipo 3 cuyo valor publica el INDEC (adecuándose su valor al vigente al momento de dictar sentencia), y que al iniciar demanda asciende a la suma de \$687.237,50, alegando que la demandada se comportó en forma reprochable y con una clara manifestación de menosprecio para con sus derechos en carácter de consumidora.

Cabe recordar que los daños punitivos previstos en el art. 52 bis de la Ley N°24.240, son sanciones civiles que se imponen al responsable de una conducta reprochable y grave, a fin de punir dicho hecho y prevenir la reiteración predecible de situaciones fácticas similares en el futuro, pudiéndose imponer independientemente del resarcimiento del daño efectivamente sufrido, sea éste patrimonial o extrapatrimonial. Tienen como objetivo castigar a quien produce un mal y desalentar tanto al causante del perjuicio como a otros posibles infractores de repetir una misma acción dañina.

Sobre el tema ha dicho la jurisprudencia: "Los daños punitivos no constituyen un rubro indemnizatorio (no se trata de reparar el perjuicio económico sufrido por el consumidor), sino que constituye una sanción al proveedor del servicio, por el abuso de su posición contractual al tener el control total de la prestación del servicio. Y fundamentalmente tiende a evitar que no cumplir con sus obligaciones, por parte del servidor, se constituya en un medio de obtener mayores beneficios, disuadiéndolo de reiterar la conducta que se sanciona" (Corte Suprema de Justicia, Sala Civil y Penal, "Furque Silvia Edith vs. Telecom Personal S.A. s/ Sumarísimo (Residual)", sentencia n° 79 del 22/02/2017).

Y en la especie, la Secretaría Contravencional del Poder Judicial de Tucumán, informó el 12/06/2024, que en el sistema de su juzgado sólo tenían una causa caratulada "Bidcom Tecnología Novedosa s/ Su Denuncia-Lesiones", Expte. n°31316/2015, la que se encuentra radicada en la Dirección de Comercio Interior desde fecha 03/03/2023 por encontrarse firme la resolución de fecha 20/05/2022.

Por su parte la Dirección de Comercio Interior de Tucumán comunicó mediante presentación del 02/08/2024 que la demandada tiene 11 denuncias administrativas en su contra durante los períodos de 2016 a 2024.

A su vez, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (mediante presentación del 09/08/2024) informó que, según surge del registro de la base de datos de la Dirección de Coordinación Administrativa de Infracciones, la firma Bidcom S.R.L. registra dos antecedentes firmes (con sanciones por las sumas de \$700.000 y \$1.500.000) por infracción a la ley 24.240 en los últimos 5 años.

Además, cabe agregar que se encuentra probado en autos (conforme lo reseñado en el apartado de responsabilidad de la demandada) que Bidcom S.R.L. incurrió en publicidad engañosa, por cuanto informó en un primer momento que la garantía cubría la devolución del producto y luego -con posterioridad a la primera remisión para su reparación- que no lo hacía.

En consecuencia, atento la cantidad de denuncias realizadas en contra de la accionada, la inseguridad que le generó a la parte actora su accionar (por la desinformación sufrida) y la actitud desaprensiva y de abuso de posición contractual en la que incurrió la empresa (al no entregar la aspiradora en condiciones óptimas de uso por la cual la actora pagó el precio total, y obligando a la accionante a remitir en dos ocasiones la misma para su arreglo, sin que le sea devuelta), en el caso se encuentra justificado que se imponga la sanción prevista en la norma del art. 52 bis de la ley consumeril. Ello, en procura de generar una conducta disuasiva dirigida a corregir ciertas prácticas en las que los consumidores resultan víctimas de la falta de respuesta en una indudable situación de desigualdad negocial.

Ha dicho la jurisprudencia que, la finalidad del daño punitivo "...No es sólo la de castigar a la demandada por una conducta grave, sino también desalentarla en el futuro, vale decir, que se trata de una sanción punitiva y preventiva a la vez, pero fundamentalmente disuasiva para evitar la reiteración de hechos similares. (Álvarez Larrondo, Federico, "Un nuevo avance en materia de daños punitivos", Revista de derecho comercial, del consumidor y de la empresa, Año 2, N° 3, junio de 2011, p. 115).- La pena privada está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños, y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL 2009-B, 949).- Sentado ello, y a los fines de determinar "la gravedad del hecho" advierto que la demandada no sólo persistió en sus inconductas con el cliente que promovió este

proceso, sino también que estas inconductas son reiteradas y recurrentes, lo cual ha sido probado con el informe emitido por la Dirección de Comercio Interior de la Provincia... Es decir, la reiteración de las conductas desviadas y la reincidencia de la demandada ha quedado demostrada... abundan las pruebas de que no modificó sus prácticas..." (Cámara Civil en Documentos y Locaciones, Sala III, "Frías Silva Patricio Severo vs. AMX Argentina S.A. (Claro) s/ Daños y Perjuicios", sentencia n°365 del 23/10/2017).

Por consiguiente, se hace lugar a este rubro por la suma de \$2.029.136 (dos canastas básicas totales para hogar tipo 3 de INDEC en septiembre de 2024 -último índice con el que cuenta el juzgado-); atento que la cuantificación del daño punitivo efectuada por la actora en la demanda no tiene carácter vinculante para el sentenciante, siendo ésta meramente estimativa y provisoria. En efecto, su determinación está condicionada a lo que resulte de los antecedentes del caso y pruebas aportadas (que fueran descriptas ut supra).

Ello conforme la siguiente doctrina legal de Corte: "Resulta arbitraria la sentencia que cuantifica el rubro daño punitivo prescindiendo de la plataforma fáctica relevante comprobada en la causa, fijando un monto insuficiente para cumplir la función disuasiva y sancionatoria de la figura" (Excma. Corte Suprema de Justicia -Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal- "Sawaya Laura Josefina vs. Mapfre Argentina de Seguros de Vida S.A. s/ Cobro (ordinario)", sentencia N°1370 del 01/11/2022).

Asimismo tiene dicho la jurisprudencia: "...En doctrina no se discute la potestad judicial de cuantificar el daño punitivo por encima de la estimación que hubiere realizado la parte actora. Es que, no es la parte quien determina el quantum a otorgar, sino el juez, y no teniendo en cuenta la opinión del actor, sino su propia convicción sobre el monto que realmente permitirá que el daño punitivo cumpla su función. Y ello es así pues el propio desequilibrio en la relación de consumo deja en evidencia la dificultad con que se enfrenta el consumidor -como parte débil- para cuantificar el daño punitivo surgidas a partir de las complicaciones existentes para probar hechos y pautas de mensuración que desconoce..." (Excma. Corte Suprema de Justicia -Sala Civil y Penal- "Furque Silvia Edith vs. Telecom Personal S.A. s/ Sumarísimo -Residual-", sentencia n°79 del 22/02/2017).

Suma de \$2.029.136 por la que se hace lugar al daño punitivo que devengará intereses conforme la tasa activa del Banco Nación desde la fecha de esta sentencia y hasta su efectivo pago; y es que, si bien el hecho que generó el incumplimiento que se castiga y que funda la procedencia de esta multa surgió con anterioridad al dictado de la presente resolución, al tratarse de una sanción, su obligación de pago recién nace con la decisión judicial que la impone.

Tiene dicho la jurisprudencia: "...Ante una condena de daño punitivo, no se incurre en mora con anterioridad a la sentencia, ya que la obligación de pagar la multa nace a partir de la resolución. Por tal motivo, desde este punto de vista, la sanción sólo generará interés moratorio a partir del momento en que se incumpla su pago, y nunca antes..." (Cámara Civil y Comercial Común, Sala 3, "Cano Gerónimo vs. Barenbreuker y Asociados S.R.L. s/ Sumarísimo (Residual)", sentencia n°3 del 02/02/2022).

IV.- Conclusión

Siendo así, por todo lo considerado, se hace lugar a la presente demanda, condenando a Bidcom S.R.L. a abonar a la Sra. Jorgelina Vanesa Espejo la suma total de \$2.368.835 en concepto de daño material (\$89.699), daño moral (\$250.000) y daño punitivo (\$2.029.136), con más los intereses establecidos, conforme lo considerado al tratar cada uno de los rubros reclamados.

5. Costas

Las costas se imponen a la demandada por resultar vencida (art. 61 del Código Procesal Civil y Comercial).

6. Honorarios

Que siendo procesalmente oportuno corresponde regular honorarios a los profesionales intervinientes en autos.

A fin de determinar la base regulatoria se tiene en cuenta el monto por el cual prospera la demanda de \$2.368.835, suma a la que se le aplican los intereses de acuerdo a lo considerado en cada rubro indemnizatorio, arribando a la suma de \$2.985.343,57 (\$252.490,77 por daño material, \$703.716,80 por daño moral y \$2.029.136 por daño punitivo).

A su vez se tendrá en cuenta el carácter con que actuaron los profesionales intervinientes, valoración de la labor desarrollada en autos, tiempo empleado, resultado del pleito.

Tengo en cuenta que el Dr. Lucas Emmanuel Beltrán ha intervenido como apoderado de la actora, cumpliendo las dos etapas del presente proceso sumario (art. 43 L.A.).

Así:

$\$2.985.343,57 \times 14\%$ (art. 38 L.A.) = $\$417.948,09 \times 55\%$ (art. 14 L.A.) = $\$647.820$ (redondeado) para regular los emolumentos profesionales del Dr. Beltrán.

Por ello,

RESUELVO:

I.- HACER LUGAR a la demanda por daños y perjuicios iniciada por JORGELINA VANESA ESPEJO, DNI N°26.638.784, en contra de BIDCOM S.R.L., y condenar a esta última al pago de \$2.368.835 (pesos dos millones trescientos sesenta y ocho mil ochocientos treinta y cinco) en concepto de daño material (\$89.699), daño moral (\$250.000) y daño punitivo (\$2.029.136), con más los intereses establecidos conforme lo considerado al tratar cada uno de los rubros reclamados, en el término de diez días de firme la presente sentencia.

II.- IMPONER COSTAS a la demandada conforme lo considerado.

III.- REGULAR HONORARIOS al Dr. Lucas Emmanuel Beltrán en su carácter de apoderado de la parte actora en la suma de \$647.820 (pesos seiscientos cuarenta y siete mil ochocientos veinte). Los honorarios regulados deberán abonarse conforme lo dispuesto por el Art. 23 de la Ley 5.480, es decir dentro de los diez (10) días de quedar firme la presente resolución. A las sumas reguladas se le adicionará el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en caso de corresponder, y devengarán desde la mora hasta su efectivo pago, un interés equivalente a la TASA ACTIVA que publica el BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA.

IV.- NOTÍFIQUESE la presente resolución en el domicilio real de la demandada (conf. art. 268 C.P.C.C.). A sus efectos, líbrese cédula ley N° 22.172 (Libre de derechos Art. 53 Ley N° 24.240). Facúltese al letrado Beltrán Lucas Emmanuel (M.P. N° 10.442), y/o persona a quien éste designe, a efectos de diligenciar la misma.

HÁGASE SABER.-

DR. RAÚL EUGENIO MARTÍN TEJERIZO

JUEZ

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN

DE LA XIII° NOMINACIÓN

Actuación firmada en fecha 29/10/2024

Certificado digital:

CN=TEJERIZO Raul Eugenio Martin, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20217459770

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