

Expediente: **2367/22**

Carátula: **FIORETTI AGUSTINA C/ ALLERUZZO PABLO IGNACIO S/ SUMARIO (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 1**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **07/05/2025 - 00:00**

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

20304421925 - **FIORETTI, AGUSTINA-ACTOR/A**

90000000000 - **ALLERUZZO, PABLO IGNACIO-DEMANDADO/A**

1

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1

ACTUACIONES N°: 2367/22



H102315482323

JUICIO: "FIORETTI AGUSTINA c/ ALLERUZZO PABLO IGNACIO s/ SUMARIO (RESIDUAL)".

EXPTE.N° 2367/22. FECHA DE INICIO: 14/12/2022.

SAN MIGUEL DE TUCUMÁN, 6 DE MAYO DE 2025.

Y VISTOS:

Para dictar sentencia en el presente juicio, de cuyas actuaciones

RESULTA:

1. La demanda. El 14/12/2022 se presenta el letrado Ricardo Andrés Monteros, en el carácter de apoderado de Agustina Fioretti; e inicia demanda de consumo en contra de Pablo Ignacio Alleruzzo, con el objeto de que sea condenado al pago de una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por su accionar lesivo.

Relata que la actora contactó a la parte demandada a través de la red social Instagram y concretó una compra por \$ 118.925 en fecha 12/09/2021 para adquirir muebles para el hogar, mesitas nido y combo rústico exterior, bajo el pedido de compra N° 10730. Indica que el demandado opera en la red social bajo el nombre de fantasía Chaud Home y las compras se materializan en la página web <https://chaudhome.wixsite.com/chaudhome>, y que -pese a haber realizado el pago cancelatorio de la compra- nunca recibió la mercadería adquirida.

Ante la situación, manifiesta que la actora reclamó por medios electrónicos al vendedor, quien le indicó en fecha 04/10/2021 que la mercadería la recibían los lunes y la despachaban los jueves y viernes, pasando el remito o guía para realizar el seguimiento de la entrega. En otro contacto, le

indicaron que estaban demorados por problemas con el proveedor; luego, le dijeron que estaban desbordados por los pedidos y que estaban haciendo lo posible por cumplir con todos sus clientes. En marzo del año 2022, manifestaron que no sabían si estaban fabricando los productos y en abril de 2022 confirmaron que los productos ya estaban fabricados y que serían despachados en el plazo de una semana, pero nunca lo hicieron.

Indica que el demandado le dijo a la actora que le restituiría el dinero abonado más una actualización decidida de modo unilateral del 10% del valor abonado, pero que tampoco cumplió. Con posterioridad, ante los reclamos de la actora, el demandado manifestó que la mercadería ya había sido enviada, pero ésta nunca llegó al domicilio de la actora. Además, sostiene que la actora constató que la situación no era aislada, sino que existían otros consumidores que se habían visto afectados por el actuar doloso del demandado, y que publicaban sus experiencias negativas en la página web tuquejasuma.com.

Expresa que Agustina Fioretti presentó una denuncia ante la Dirección de Comercio Interior, pero el demandado no se presentó a la audiencia de conciliación.

Indica la normativa que considera aplicable.

Reclama los siguientes rubros: a) \$ 118.925 en concepto de daño emergente; b) \$ 200.000 en concepto de daño moral; c) \$200.000 en concepto de daños punitivos.

2. Trámite procesal del juicio. Este juicio se inició ante el Juzgado Civil y Comercial Común de la IV Nominación.

Por decreto de fecha 27/12/2022 se ordenó correr traslado de la demanda a Pablo Ignacio Alleruzzo, cumplido mediante Cédula Ley N° 22.172 diligenciada el 10/05/2023.

Mediante decreto de fecha 02/07/2024 se hizo saber a las partes que, en virtud del punto VII de la Acordada N° 1472/23, el expediente quedaría radicado definitivamente ante el Juzgado Civil y Comercial Común de la IX Nominación, a cargo de quien suscribe.

Mediante decreto de fecha 10/09/2024 se convocó a las partes a la Primera Audiencia, la que se celebró en fecha 23/10/2024. Atento a que la parte demandada no compareció a la audiencia, no se pudo conversar sobre la posibilidad de una conciliación y se proveyeron las pruebas ofrecidas por la parte actora.

Mediante resolución de fecha 26/11/2024 se ordenó trabar un embargo preventivo en la cuenta bancaria del demandado, sin que conste en este expediente si se hizo efectiva la medida.

Mediante decreto de fecha 12/12/2024 se dio por clausurado el periodo probatorio, se ordenó confeccionar planilla fiscal y dar vista al Agente Fiscal de la II Nominación. Por decreto de fecha 26/12/2024, el expediente pasó a despacho para dictar sentencia definitiva. Y

CONSIDERANDO:

1. La pretensión. A través de la interposición de esta acción, la parte actora persigue la resolución del contrato de compraventa celebrado con el demandado Pablo Ignacio Alleruzzo, así como el cobro de una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados más la imposición de una multa civil.

La particularidad de este juicio reside en que el demandado no se presentó en el juicio. Ello torna aplicable lo dispuesto en el art. 467 del Código Procesal Civil y Comercial de Tucumán (en adelante, CPCC), según el cual -en caso de no concurrencia del demandado a la Primera Audiencia- se hará lugar a lo solicitado si la petición es arreglada a derecho.

En este sentido, nuestros tribunales han sostenido que la falta de contestación de demanda no conlleva a que el demandado reconozca los hechos invocados por el actor de pleno derecho, sino - más bien- es una posibilidad a valorar, siempre que del análisis integral de la causa se pueda inferir la veracidad de los hechos expuestos. Esta circunstancia no exime al accionante de probar los hechos invocados ni obliga a los jueces a admitir sin más las pretensiones deducidas. Por el contrario, se debe verificar que sean justas y que estén acreditadas en debida forma. Se trata, en esencia, de cumplir la finalidad de afianzar la justicia, toda vez que el proceso civil no puede ser conducido en términos estrictamente formales sino a través del desarrollo de procedimientos destinados al establecimiento de la verdad jurídica objetiva (conf. Sala II de Cám. Civil en Documentos y Locaciones, en sentencia N° 31 del 03/03/2022).

Surge entonces que, si bien la falta de contestación de demanda no exime al actor de la necesidad de probar su derecho, ante la incomparecencia de la demandada se activa una presunción a favor de la actora, que debe ser valorada a la luz de los elementos aportados como prueba.

Resta dejar sentado que las pruebas serán valoradas de acuerdo a los principios de la sana crítica y se considerarán aquéllas que resulten pertinentes para la resolución del caso concreto (conf. arts. 136 y 321 del CPCC). Es sabido que el magistrado no está obligado a ponderar toda la prueba ofrecida o producida, sino sólo aquella que estime pertinente o conducente para brindar la mejor solución al asunto sometido a su análisis; sobre esa base se procederá a brindar la solución que estimo justa y razonable para el caso traído a conocimiento y decisión (conf. art. 3 Código Civil y Comercial de la Nación).

2. Ley aplicable. El caso bajo análisis está regido por el art. 42 de la Constitución Nacional, normas del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante, CCCN) y normas de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 (en adelante, LDC) y su decreto reglamentario (Decreto N° 1798/94).

La aplicación de la normativa mencionada produce distintos efectos. Entre ellos, resalto el deber acentuado de colaboración en cabeza de los proveedores en materia de prueba. El tercer párrafo del art. 53 de la LDC dispone que "los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder -o deban estarlo-, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio". Ello no quiere decir que se trate de un supuesto de inversión de la carga de la prueba, sino únicamente de un deber agravado que se establece en cabeza del proveedor. Y, si bien la norma citada se ha hecho cargo de las dificultades probatorias que puede enfrentar el consumidor como contratante no profesional, no lo releva de introducir algún medio de comprobación idóneo para justificar la posición que asuma en el pleito (conf. CSJT, sentencia N° 485 del 18/04/2018).

En similar sentido, el art. 485 del CPCC establece el deber de los proveedores demandados de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio y la verdad material, disponiendo además que, en caso de duda sobre la interpretación de los hechos y la valoración de la prueba, prevalecerá aquélla que fuera más favorable al consumidor.

3. Análisis del caso.

3.1. Relación de consumo. La relación de consumo entre la actora y el demandado ha quedado acreditada con la prueba documental adjuntada por la actora en fecha 14/12/2022 y que también se encuentra incorporada al Expte. N° 2443-311-F-2022, remitido por la Dirección de Comercio Interior en fecha 11/11/2024. En este sentido, surge de las capturas de mails acompañadas que la actora realizó un pedido de mesitas nido (con un precio de \$ 41.000) y de un combo rustic exterior (por un precio de \$ 76.925) a quien actuaba bajo el nombre de fantasía de Chaud Home. Del intercambio de mails surge también que el CBU destino para realizar el pago de los productos es el mismo que se consigna en el comprobante de transferencia (con N° de referencia 19528084) de fecha 13/09/2021 y del que surge que el titular de la cuenta es el demandado en estos autos.

De ello se desprende que las partes de este juicio se vincularon a través de un contrato de compraventa para la adquisición de muebles para el hogar, celebrado por medios electrónicos.

Si bien la transferencia por el pago del precio del producto se hizo desde la cuenta de la empresa Pronta S.A.S., la actora acreditó ser socia de la mencionada sociedad (a través del instrumento constitutivo adjuntado). Y, del instrumento constitutivo de la sociedad surge que el objeto de ésta se vincula con la comercialización y prestación de servicios agrícolas.

Entonces, teniendo en cuenta que -luego de la operación- todas las comunicaciones con la vendedora fueron a través del mail personal de Agustina Fioretti, y que del contrato constitutivo no resulta que la sociedad hubiera utilizado los productos para incorporarlos a una cadena productiva, es razonable concluir que la destinataria final de la compra efectuada era la actora.

Por otro lado, la copia de Constancia de Opción de AFIP da cuenta de que el demandado registra como actividad comercial la venta al por menor de muebles para el hogar y artículos de mimbre y corcho. De ello podemos concluir que el demandado se dedica (o se dedicaba) a la comercialización de los productos objeto del contrato celebrado con la actora y que opera a través del nombre Chaud Home. Y ello lo coloca en la posición de proveedor en la relación contractual con la accionante.

3.2. Incumplimiento contractual. Como ya se mencionó, la prueba adjuntada al expediente da cuenta del contrato que unía a ambas partes de este juicio.

Las capturas de mails adjuntadas dan cuenta de los diversos reclamos efectuados por la parte actora debido a la no entrega de los productos. En este sentido, tengo que el 12/09/2021 el pedido quedó registrado bajo el N° 10730; que el pago se realizó el 13/09/2021; y el 04/10/2021 se comunicaron desde la página vendedora para informar que el pedido se encuentra en fabricación. En fecha 01/11/2021 la vendedora se comunicó con la actora para informar que el pedido se encontraba con una demora para la entrega, informando que la nueva fecha sería el 17/12/2021. El 23/11/2021 la actora volvió a comunicarse para consultar por el pedido y para cambiar el domicilio de entrega.

En fecha 01/12/2021 se comunicaron para informar que los productos estaban en camino. En fecha 17/12/2021 la actora envió mail consultando cuándo le enviarían la mercadería, reiterando la consulta en fecha 15/02/2022.

Los diversos reclamos efectuados dan cuenta del no cumplimiento de la obligación contractual de entrega de los productos adquiridos. En este sentido, y en virtud del deber de colaboración y de la interpretación más favorable al consumidor -arts. 53 de la LDC y 485 del CPCC- pesaba en cabeza del proveedor demandado acreditar la efectiva entrega de los muebles o la ocurrencia de alguna causal que lo dispense de esa obligación.

Con los mails adjuntados no solamente surge el incumplimiento de la obligación contractual de entrega, sino que -además- el demandado incumplió con los deberes legales de brindar información de manera cierta, clara y detallada respecto al tiempo y a la modalidad de entrega de los productos comercializados -art. 4 de la LDC- y de trato digno que debía garantizarse a la consumidora -art. 8 bis de la LDC-. Y, En este sentido la doctrina sostuvo que el incumplimiento (sea de la obligación principal como de los deberes secundarios de conducta que coadyuvan a satisfacer el crédito de manera íntegra) da nacimiento a las acciones que habilita el art. 10 bis de la LDC (Juan C. Boragina y Jorge A. Meza en Comentario sobre el art. 10 bis en Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Concordada. Ed. Jusbaire. Pág. 272).

En virtud de ello, corresponde encuadrar esta acción en los términos del inc. c del art. 10 bis de la LDC. El artículo mencionado faculta al consumidor -en caso de incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor- a rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado. Y -como ya lo referí- al no estar acreditada la concurrencia de alguna causal que dispense al proveedor de su obligación de cumplir con la entrega, es que la acción entablada resulta procedente.

3.3. Restitución de lo pagado. Del detalle del Pedido N° 10730 surge que el monto total de la operación era de \$ 118.925. Pero, al realizar el pago mediante transferencia, la actora pagó el monto de \$ 107.032,50 debido al descuento aplicable para los pagos por transferencias.

Teniendo en cuenta que el monto efectivamente pagado es \$ 107.032,50, que -por lo tanto- el perjuicio efectivamente sufrido por la parte actora asciende a esa suma y que el inc. c del art. 10 bis de la LDC autoriza al consumidor a rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, se condenará al demandado a la restitución de las sumas de \$ 107.032,50.

Este monto se deberá con más los intereses conforme tasa activa del Banco de la Nación Argentina desde la fecha en que fue realizado (12/09/2021) hasta la fecha de su efectivo pago.

4. Daños y perjuicios. El párrafo final del art. 10 bis de la LDC legitima a reclamar los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor. Entonces, determinado el incumplimiento por parte de Pablo Ignacio Alleruzzo, se analizará la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados por la actora.

4.1. Daño moral. Por este rubro, la actora reclama la suma de \$ 200.000.

Sobre la procedencia de este rubro, surge evidente que la actora padeció molestias que exceden las que deberían ser ordinarias en la relación empresa consumidor. Ello se encuentra plasmado en los reclamos constantes efectuados por la actora por mail y mediante whatsapp al número + 54 9 11 6171-0021 (capturas adjuntadas por la actora en fecha 14/06/2022).

Nuestra jurisprudencia sostiene que, en el marco de una relación de consumo, resulta procedente la indemnización del daño moral causado por la lesión al consumidor en sus legítimas expectativas de que la demandada cumpla con sus obligaciones -de informar todo lo concerniente obrando de buena fe, con transparencia y de conformidad a la conducta esperable de un profesional sobre la materia- (cfr. Sala 3 de Cám. Civil y Comercial Común en sentencia N° 580 del 24/10/2024). Por ello es que este rubro resulta procedente.

En lo que respecta a la determinación del monto, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha fijado algunas pautas generales de cuantificación: a) el rubro tiene carácter resarcitorio e incluye las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida; b) su fijación debe tener en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad, la entidad del sufrimiento causado y no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material; c) la tarea del juez es

darle a la víctima la posibilidad de procurarse satisfacciones equivalentes a lo que ha perdido; d) se reconoce que el dinero es un factor inadecuado de reparación pero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales; e) la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado (CSJN, en "Baeza", sentencia del 12/04/2011, Fallos 334:376; y en similar sentido se ha expedido la corte local, en "Díaz", sentencia N° 1076 del 06/08/2018).

Teniendo en cuenta las pautas arriba descritas, considero prudente tomar como valor de referencia para las referidas satisfacciones sustitutiva y compensatorias de las molestias padecidas, el precio actual de un televisor de gama media a valor de mercado al momento de esta sentencia (Smart TV de entre 50 y 55 pulgadas -<https://www.cetrogar.com.ar/smart-tv-led-55-samsung-qn55q65cagczb-qlled-4k-ultra-hd.html>-). Así que, en definitiva, considero adecuado condenar a la parte demandada a indemnizar al actor en la suma de \$ 1.207.499 en concepto de daño moral.

La suma indicada devengará un interés moratorio del 8% anual desde el 17/12/2021 (fecha en que se debieron entregar los productos) hasta la fecha de esta sentencia. Y, desde la fecha de esta sentencia y hasta el efectivo pago, devengará un interés según tasa activa del Banco de la Nación Argentina.

Si bien el monto fijado para este rubro son superiores a los reclamados por la parte actora, dejo sentado que ello no vulnera el principio de congruencia ni el derecho de defensa en juicio. Ello, toda vez que la actora dejó sentado en su escrito de demandada que la suma propuesta es estimativa y su determinación queda sujeta al criterio del juzgador.

4.2. Daño punitivo. La parte actora reclama la suma de \$ 200.000 por este rubro.

El art. 52 bis de la LDC pone en cabeza la facultad del juez de aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Así, para la procedencia de esta multa se requiere la concurrencia de requisitos objetivos y subjetivos. Desde un punto de vista objetivo no requiere un simple daño, sino que debe tratarse de un daño -o su posibilidad- que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional exija una sanción ejemplar. Desde el punto de vista subjetivo, la conducta del proveedor debe ser dolosamente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial, se requiere una particular subjetividad en la conducta del dañador que va más allá de la mera negligencia (conf. Cám. Civ. y Com. Común, Sala 3, sentencia del 27/02/2023).

En este caso, la demandada incurrió en triple incumplimiento respecto de la parte actora. El primero, respecto de su deber de suministrarle información cierta, clara y detallada sobre la modalidad de entrega de los productos adquiridos y la fecha en que se haría efectiva. El segundo, el incumplimiento del deber de trato digno que debe propiciarse a todos los consumidores, al poner a la actora en la posición de tener que exigir el cumplimiento de la contraprestación debida por el proveedor mediante la reiteración constante de mails y mensajes de whatsapp. Y, por último, el incumplimiento de la obligación contractual de entrega de los bienes adquiridos por Agustina Fioretti. Todo ello denota -a mi criterio- una conducta de evidente desaprensión o -cuanto menos- de una grave negligencia para cumplir con las obligaciones asumidas. Más aún si consideramos la conducta posterior de la demandada, que omitió brindar soluciones claras y concretas a la accionante, actitud desaprensiva que incluso se mantuvo durante la tramitación del juicio, al que ni siquiera se presentó.

Al tratarse -los daños punitivos- de una sanción civil de carácter disuasivo fundada en el interés público con la finalidad de reprimir actos desaprensivos, se justifica plenamente su aplicación en este caso concreto y así se resolverá.

En lo que respecta a su cuantificación, ésta queda sujeta a la determinación prudencial del juzgador, quien cuenta con los límites y pautas establecidos en los arts. 47, 49 y 52 bis LDC. Sobre ello, la Corte Suprema de la Provincia sostuvo que -si bien la determinación de la multa depende del prudente arbitrio judicial-, el juzgador debe tener en cuenta -a los fines de su determinación- la capacidad económica del dañador, la naturaleza y grado de reproche, la extensión del beneficio obtenido, la propagación de los efectos de la infracción, la prolongación en el tiempo del daño y la extensión de los riesgos sociales (CSJT, sentencia N° 590 del 05/04/2019).

Conforme a los parámetros expresados en los párrafos anteriores, tengo además en cuenta que -de acuerdo a la experiencia común (art. 127 del CPCC)- la modalidad de venta a través de plataformas digitales ha ganado mucha popularidad en este último tiempo. En este último sentido, la jurisprudencia local se ha pronunciado respecto la categoría de consumidor electrónico y sostuvo que se predica que el principio protectorio opera con mayor intensidad en los entornos virtuales, dada la situación de vulnerabilidad específica de los consumidores generada por la exposición al ambiente virtual, el marco regulatorio vigente y la brecha digital que podrían incrementar las fragilidades. La aparición de consumidores en entornos digitales parece ponernos en presencia de una nueva clase de hipervulnerabilidad producida por el propio fenómeno tecnológico. De este modo, para una posición, el consumidor digital -en todos los casos- es un consumidor hipervulnerable en virtud del hecho técnico insuperable y predeterminado por el proveedor, por la antinaturalidad del hecho tecnológico, por la imposibilidad técnica de cumplir acabadamente con la obligación de información y por la potencialidad de daños irreparables. En esta dimensión, en un primer momento, el acento sólo se puso en el analfabetismo digital, pero luego se amplió el espectro advirtiendo que la falta de equiparación con el consumidor no digital sitúa al consumidor digital *per se* como un hipervulnerable "originario" (conf. Sala 2 de la Cám. Civil en Documentos y Locaciones en sentencia N° 179 de fecha 25/06/2024 y doctrina allí citada).

Así, estimo prudente imponer la suma equivalente a 2 canastas básicas total para el hogar tipo 3 -a determinarse al momento de la ejecución de sentencia- en concepto de multa civil. Este monto devengará intereses según la tasa activa del Banco de la Nación Argentina desde la fecha en que se proceda a su cuantificación (o liquidación judicial) hasta la fecha de su efectivo pago.

Si bien el monto fijado para este rubro son superiores a los reclamados por la parte actora, dejo sentado que ello no vulnera el principio de congruencia ni el derecho de defensa en juicio. Ello, toda vez que la actora dejó sentado en su escrito de demandada que la suma propuesta es estimativa y su determinación queda sujeta al criterio del juzgador.

5. Costas. Atento al resultado arribado, se imponen las costas al demandado, en su carácter de vencido (conf. art. 61 CPCCT).

6. Honorarios. Al no ser posible determinar la base sobre la cual deben ser calculados los honorarios, corresponde diferir su regulación (art. 20 de la Ley N° 5480 e inc. 7 del art. 214 del CPCC).

Por ello,

RESUELVO:

I. HACER LUGAR PARCIALMENTE a la demanda promovida por Agustina Fioretti, DNI N° 34.242.742, en contra de Pablo Ignacio Alleruzzo, DNI N° 33.241.623. **En consecuencia, se condena al**

demandado al pago de las siguientes sumas de dinero: a) \$ 107.032,50 (pesos ciento siete mil treinta y dos con 50/100) en concepto de restitución de lo pagado; b) \$ 1.207.499 (pesos un millón doscientos siete mil cuatrocientos noventa y nueve) en concepto de daño moral; y c) la suma equivalente a 2 canastas básicas totales para Hogar tipo 3 -a determinarse al momento de la ejecución de sentencia- en concepto de multa civil. Todo ello con los intereses en la forma considerada para cada rubro.

II. COSTAS al demandado vencido, conforme a lo considerado.

III. DIFERIR pronunciamiento sobre honorarios, conforme a lo considerado.

IV. HÁGASE SABER .MVPNA-

FDO. DR. FERNANDO GARCÍA HAMILTON.

JUEZ.

Actuación firmada en fecha 06/05/2025

Certificado digital:

CN=GARCIA HAMILTON Fernando, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20248024845

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