

Expediente: **6271/22**

Carátula: **MEDRANO ALFONSO ISMAEL C/ VIDRIOSFRANCISCO SRL Y OTRO S/ SUMARIO (RESIDUAL)**

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

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **10/12/2025 - 00:00**

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

90000000000 - VIDRIOS FRANCISCO SRL, -DEMANDADO/A

90000000000 - RIERA, FRANCISCO GABRIEL-DEMANDADO/A

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

20279730780 - MEDRANO, ALFONSO ISMAEL-ACTOR/A

## **PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN**

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 2

Juzgado Civil y Comercial Común de la XII Nominación

ACTUACIONES N°: 6271/22



H102325876609

San Miguel de Tucumán, 09 de diciembre de 2025.

### **DATOS DEL EXPEDIENTE:**

**Caratula:** MEDRANO ALFONSO ISMAEL c/ VIDRIOSFRANCISCO SRL Y OTRO s/ SUMARIO (RESIDUAL)

**Expte. N.°** 6271/22

**Primer Decreto:** 15/08/23

**Partes:**

- **Demandante (actor):** Alfonso Ismael Medrano, D.N.I. N.° 26.898.295
- **Abogado del demandante:** Alfredo Ignacio Medrano, M.P.8634
- **Demandado:** Vidrios francisco S.R.L, C.U.I.T. N.° 30-71725937-4 (rebelde)
- **Co- Demandado:** Francisco Gabriel Riera, D.N.I. N.° 30.994.192 (rebelde)

**Juzgado Civil y Comercial Común de la XII Nominación - Centro Judicial Capital de Tucumán**

- **Juez:** Camilo E. Appas

## **SENTENCIA**

### **1. Trámite procesal del Expediente**

En fecha 10/08/23 el Sr. Alfonso Ismael Medrano, DNI N.° 26.898.295, por intermedio de su letrado apoderado, Alfredo Ignacio Medrano M.P. N.° 8634, inicia acción de consumo por incumplimiento de

obligaciones legales, más daños y perjuicios, en contra de Vidrios Francisco S.R.L.. Posteriormente, en fecha 14/02/25, el actor procedió a modificar la demanda instaurada y ampliar la misma en contra del Sr. Riera Francisco Gabriel. Asimismo solicita embargo preventivo.

El 23/08/23, se dictó el primer decreto judicial teniendo al letrado por apersonado y al actor por cumplidos los recaudos legales. Se tuvo por acompañada el Acta de Cierre de Mediación Obligatoria y se concedió al actor el beneficio de justicia gratuita (Arts. 481 del CPCCT y 53 de Ley 24.240). En esa misma fecha, se ordenó correr traslado de la demanda a Vidrios Francisco S.R.L. y se convocó a la primera audiencia para el 21 de noviembre de 2023 a las 17:30 hs, la que fue suspendida por no haberse notificado a los demandados.

Por sentencia de fecha 24/10/23 se hace lugar al embargo preventivo solicitado por el actor.

Por proveído del 19/12/23, se hizo saber que el Juzgado Civil y Comercial Común de la XII Nominación entendería en la causa, conforme lo dispuesto en la dispositiva VII de la Acordada CSJT N.º1472/23.

Luego de diversos tramites procesales, por decreto del 24/02/25, se tuvo presente la modificación de la demanda formulada por el actor. Se ordenó correr traslado de la nueva presentación de demanda a Vidrios Francisco S.R.L. (CUIT 30-71725937-4) y Francisco Gabriel Riera (DNI 30.994.192), convocando a la Primera Audiencia para el día 29 de abril de 2025 a las 09:00 hs.

El 12/05/25, se dispuso la recaratulación del expediente, consignando correctamente el nombre de la sociedad demandada como Vidrios Francisco S.R.L.. Se fijó nueva fecha para la primera audiencia el día 23 de julio de 2025 a las 12:00 hs. Posteriormente, por decreto del 20/05/25, se fijó otra nueva fecha de audiencia para el 01 de septiembre del año 2025 a las 11:00 hs.

La Audiencia de Conciliación y Proveído de Pruebas se celebró en dicha fecha habiendo comparecido únicamente la parte actora. Se hizo constar la no comparecencia de los demandados y se tuvo por no contestada la demanda por Riera Francisco Gabriel y Vidrios Francisco SRL. Se proveyeron las pruebas ofrecidas por el actor y se fijó como plazo para la producción de las pruebas el 3/11/25.

En fecha 04/09/25 el actor solicita nuevo embargo preventivo, el cual es otorgado -previa formación de incidente- mediante sentencia de fecha 29/09/25.

Por decreto del 10/9/25 se ordena vista al Agente Fiscal de la I Nominación, cuyo dictamen fue agregado en fecha 23/09/25.

Finalmente, confeccionada la planilla fiscal, por decreto del 29/09/25 se dispuso el pase de los autos a despacho para dictar sentencia.

## **2. Argumentos de las partes**

### **Actor**

Relata que en fecha 12/10/22 realizó una compra, a través de medios digitales, de dos (2) espejos (uno redondo y otro rectangular) a la firma Vidrios Francisco S.R.L. Expone que efectuó el pago total de \$ 24.500 mediante transferencia bancaria, generándose el número de pedido #12267. Por tal motivo la causa se enmarca en una relación de consumo. Manifiesta que la acción se dirige contra ambos demandados -Vidrios Francisco S.R.L. (CUIT N° 30-71725937-4) y el Sr. Francisco Gabriel Riera (CUIT: 20-30994192-7)- por su participación profesional en la cadena de comercialización de artículos de vidrio.

Narra que realizó la compra con motivo de su mudanza a su nuevo domicilio en Av. Mate de Luna 2372 y que necesitaba los espejos para acondicionar su nuevo hogar, el cual pretendía inaugurar con un evento. Aclara que el Sr. Francisco Gabriel Riera, titular de la firma, mantuvo comunicaciones directas con él. Sostiene que la empresa demandada incumplió sistemáticamente las normas consumeriles, ya que no se le hizo efectiva la entrega de los productos

Manifiesta que desde el inicio de la contratación se rompieron de forma sistematizada los principios de la normativa consumeril, tanto en la etapa previa como en la posterior al perfeccionamiento del contrato. Alega que la información sobre el plazo de entrega (7 a 20 días hábiles) fue comunicada posteriormente a la confirmación de la compra (el 19 de octubre de 2022), y no en la etapa previa al contrato, siendo crucial para evaluar la conveniencia de la operación.

Expone que no se le informó de manera clara y precisa sobre los gastos de envío ni la metodología, siendo que una cotización con Vía Cargo arrojó un precio exorbitante de \$ 33.000, que superaba el valor de los productos. Aunque los demandados manifestaron que el costo no superaría los \$ 4.500, este dato tampoco fue informado previamente. Agrega que luego de efectuada la compra modificó la compra del espejo rectangular por uno redondo y que la diferencia de \$ 2.000 que pagó al modificar la selección de un espejo fue informada a posteriori como el costo del embalaje, un dato que no había sido suministrado previo al perfeccionamiento del contrato.

Narra que el tiempo transcurría, los espejos no le eran enviados y no tenía respuestas ni explicaciones por parte de la empresa. Tras la demora de más de dos meses, los demandados no informaron las causas de la dilación ni ofrecieron alternativas de solución, incurriendo en una conducta anacrónica.

Relata que fue sometido a un eterno peregrinar con respuestas dilatorias, evasivas y hasta el mismo silencio ante sus insistentes consultas. Asevera que los diálogos de WhatsApp demuestran la informalidad y el trato indigno como una constante y que las demandadas demostraron poca empatía y un constante desprecio al no responder los mensajes ni brindar solución al inconveniente. Sostiene que la falta de atención a los numerosos reclamos y la obligación de recurrir a instancias administrativas (Dirección de Comercio Interior) para obtener una respuesta lo colocaron en situación de indefensión.

Explica que ante el incumplimiento y en virtud de lo prescripto por el art. 10 bis LDC, decidió resolver el contrato y solicitó el reintegro del dinero transferido el 7/12/22, habiendo transcurrido para entonces más de dos meses sin la entrega del producto.

Manifiesta que la conducta de los demandados se agravó en la etapa prejudicial y procesal. Relata que el requerimiento de mediación obligatoria fracasó por la incomparecencia injustificada de Vidrios Francisco S.R.L. a la audiencia del 27 de marzo de 2023. Agrega que la mediación respecto del codemandado, Francisco Gabriel Riera, también se cerró por incomparecencia injustificada el 27 de junio de 2024. Asimismo la denuncia ante la Dirección de Comercio Interior de Tucumán (Expediente 1752/311-M-2023) también se cerró por la inasistencia de la denunciada a la audiencia conciliatoria. Concluye que esta conducta demuestra absoluto desinterés por el consumidor y falta de empatía, debiendo apreciarse especialmente para la fijación del daño punitivo.

El actor solicita que se condene a los accionados a la rescisión del Contrato de compraventa y restitución de lo Pagado (Daño Material), es decir la suma de \$ 24.500 con más su actualización e intereses hasta el efectivo pago.

Asimismo reclama Daño Moral por la suma de \$2.000.000 o lo que en más o en menos surja de la prueba y el prudente criterio. Justifica que el rubro se basa en las afecciones morales, frustraciones,

inseguridades, desilusión e intranquilidad sufridas debido al accionar de la empresa, y por el desgaste mental y anímico que implicó el peregrinaje por diversas instancias.

Finalmente pide el equivalente a 3 Canasta Básica Total (CBT) Tipo 3 o lo que en más o en menos surja de la prueba, por daño punitivo. Fundamenta esta solicitud en la actitud reticente, el grave menosprecio y desaprensión con que actuó la demandada respecto a sus derechos como consumidor. Cita derecho y jurisprudencia. Ofrece prueba.

### **Demandados Vidrios francisco S.R.L y Francisco Gabriel Riera**

Estando debidamente notificados no comparecieron al presente proceso y por lo tanto no contestaron demanda.

### **3. Pretensiones**

El actor inicia acción de consumo solicitando rescindir el contrato de compraventa de fecha 12/10/2022 por exclusiva culpa del demandado, reclamando la restitución de lo pagado, más indemnizaciones en concepto de daño moral y daño punitivo.

Su pretensión se sustenta en el incumplimiento contractual y la falta de entrega de dos espejos adquiridos a la firma Vidrios Francisco S.R.L. y el Sr. Francisco Gabriel Riera, cuyo pago total de \$ 24.500 fue realizado por transferencia bancaria desde su cuenta sueldo del banco Macro S.A..

El actor reclama la restitución de lo pagado con su correspondiente actualización e intereses hasta el efectivo pago, a valor actualizado al momento de restituirse dicha suma, de conformidad con el artículo 10 bis de la Ley 24.240. Asimismo pide la suma de \$ 2.000.000 (dos millones de pesos) en concepto de Daño Moral o lo que en más o en menos surja de las probanzas a producirse en este proceso, con más sus intereses, gastos y costas, en concepto de resarcimiento del daño extrapatrimonial ocasionado, y el equivalente a 3 Canasta Básica Total (CBT) Tipo 3 en concepto de Daño Punitivo o lo que en más o en menos surja de la prueba, más intereses, gastos y costas por la actitud reticente, el grave menosprecio y desaprensión con que ha actuado la empresa demandada.

La parte demandada, no contesta demanda.

Por tal motivo los hechos controvertidos sobre los que deberá versar la prueba son los hechos narrados por el Sr. Medrano, quien deberá probar la responsabilidad de los accionados y la procedencia de los rubros reclamados.

### **4. Análisis y Solución del caso.**

#### **4.1. Marco Legal**

El caso queda subsumido en el sistema normativo protectorio y tuitivo del consumidor, con sustento constitucional (artículo 42 de nuestra Constitución Nacional: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos [...]"). En este sentido, nuestra ley suprema elevó el derecho de los consumidores al máximo rango jurídico.

Asimismo, debe tenerse en consideración el régimen tuitivo del consumidor establecido por la LDC (Ley N° 24.240, modificada por Ley N° 26.361), que fue complementada por el CCCN. Esta última norma incorporó en su articulado el concepto constitucional de "relación de consumo", conteniendo normas consumeriles que hacen a lo que la doctrina ha denominado el 'núcleo duro' del sistema

(Libro tercero, artículos 1092 a 1122). En su extensión recogió los lineamientos jurisprudenciales vigentes -con algunas especificaciones- y la normativa especial que tutelan los derechos del consumidor, adecuando el derecho secundario al paradigma constitucional y convencional (artículos 1 y 2 CCCN).

En efecto, el nuevo articulado recepta la protección del consumidor, pero no limita su regulación ni deroga la ley 24.240. Sin embargo, modifica alguno de sus preceptos buscando una convivencia pacífica e integral entre normas primordialmente de protección y defensa, pues el legislador parte del supuesto de la debilidad de los consumidores en las relaciones con los empresarios, originada en desigualdades en el poder de negociación, en la inequivalencia del contenido del contrato, derechos y obligaciones recíprocas, y esencialmente en una desinformación del consumidor en torno al objeto de la relación (cf. STIGLITZ, "Defensa de los consumidores de productos y servicios", pág. 31).

Por lo expuesto, abordaré la solución del caso bajo la normativa señalada y desde la perspectiva protectora que la misma impone, sin perjuicio de aplicar el régimen general de responsabilidad civil contenido en el CCCN, no siendo regímenes excluyentes, sino complementarios en un sistema de fuentes complejas como el que nos rige (artículo 1 CCCN).

## **4.2. Análisis Probatorio.**

### **a) Valoración de los hechos controvertidos conforme pruebas.**

Como primera medida, destaco que para dar solución al caso planteado efectuaré la valoración de toda la prueba aportada conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales de la lógica, máximas de experiencia que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta de la judicatura, de acuerdo con lo que prescriben los art. 136 CPCCT y art. 3 CCCN. Y, en definitiva, fundaré mi decisión conforme lo dispone el art. 30 de la Constitución Provincial.

En este contexto, debo decir que los magistrados no nos encontramos obligados a ponderar una por una y exhaustivamente todas las pruebas: basta que lo hagamos respecto de las que estimemos conducentes o decisivas para resolver el caso. Podemos preferir algunas de las pruebas producidas a otras, y omitir toda referencia a las que estimamos inconducentes o no esenciales.

La selección del material probatorio constituye una facultad privativa de los jueces de las instancias de mérito y tal prerrogativa conlleva la posibilidad de inclinarse hacia unos elementos probatorios, descartando otros, sin que sea necesario expresar en la sentencia la valoración de todos ellos, sino únicamente de los que resulten necesarios para el fallo de la litis.

Nuestro Címero Tribunal se expidió al respecto: «entre las facultades de los jueces de grado, se encuentra la de meritar o no de manera expresa alguna probanza; es más, los magistrados no están obligados a ponderar, una por una, exhaustivamente, todas las pruebas agregadas a la causa; y sobre este concepto, no corresponde reexaminar en casación el criterio adoptado por los tribunales de grado respecto de la selección de pruebas pertinentes» (Sentencia N° 974 de fecha 29/09/2021 en los autos caratulados "Córdoba Manuela Nimia s/ Prescripción adquisitiva").

De forma posterior a la reforma introducida por la ley N° 26.361, la ley protectora de los consumidores y usuarios innovó en materia probatoria, consagrando lo que en doctrina se conoce como "cargas probatorias dinámicas".

Justamente, el nuevo párrafo tercero del artículo 53 dispone: "Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio".

En otras palabras, este principio implica que la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo debe probar (es decir, el proveedor), y se aparte de los principios rígidos preexistentes. Su objeto es la búsqueda de la solución justa, según las circunstancias de cada causa.

En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor (JUNYENT BAS, Francisco y DEL CERRO, Candelaria, "Aspectos procesales en la Ley de Defensa del Consumidor", La Ley 2010-C, 1281, Cita: TR LALEY AR/DOC/4624/2010).

Asimismo, resulta de aplicación al caso (conforme el encuadre normativo dado) la regla de interpretación "in dubio pro consumatore" (resultante de los artículos 3, 37 de la LDC, y artículo 1.094 del CCCN).

Por otro lado, cuando los argumentos de las partes se hallan en contradicción, compete al juez llevar adelante la construcción de la versión fáctica que más se corresponda con las circunstancias de lo que puede haber sucedido (lo cual es comúnmente denominado "principio de verdad jurídica objetiva").

#### **b) Falta de contestación de la demanda**

En este punto corresponde referirme a lo que es la falta de la contestación de la demanda de los demandados.

La doctrina ha sostenido que "la no contestación de demanda, en lo que a la apreciación de los hechos se refiere, constituye una presunción simple o judicial, que incumbe exclusivamente al Juez en oportunidad de dictar sentencia, establecer si el silencio es o no susceptible de determinar el acogimiento de la pretensión de la actora. Para llegar a la conclusión de esa procedencia, la presunción desfavorable que engendra el silencio derivado de la falta de contestación a la demanda debe ser corroborado por la prueba producida por el actor y por la falta de prueba en contrario del demandado, operando esta última actitud como elemento tendiente a fortalecer la fundabilidad de la pretensión" (cfr. Palacio, Lino Enrique, Camps, Carlos E., "Derecho Procesal Civil: 5ta. edición actualizada" - Tomo III, Plataforma Proview).

Sabido es que el acto procesal de contestación de demanda no es una obligación del demandado y no implica una sanción para quien no contesta, sino que se trata de una carga procesal, un imperativo el propio interés (cfr. Bourguignon Marcelo y Peral Juan Carlos, "Código Procesal Civil y Comercial de Tucumán, concordado, comentado y anotado", Ed. Bibliotex, 2008, T. I, p. 837).

Por consiguiente "el requerimiento que implica el traslado de la demanda y la atribución de documentos determinan una carga que consiste en la necesidad de producir una manifestación concreta. Esa es la razón por la que la ley de rito manda a confesar o negar categóricamente los hechos expuestos por la contraparte y la autenticidad de los documentos que se presentan. Y si bien la jurisprudencia tiene establecido que la falta de contestación de la demanda no exime al actor de la necesidad de probar su derecho, si crea una presunción juris tantum a su favor, que debe ser destruida por la prueba del demandado" (CSJT, Vitalone Maria Florencia Vs. Wardi Reimundo Rodolfo Y Otro S/ Desalojo, Sentencia N.º 171, fecha 13/03/06)

De esta manera, la falta de contestación de la demanda produce el efecto de poder tener por ciertos los hechos expuestos por el actor y una admisión tácita de los argumentos alegados por él, quien resultaría eximido, por ende, de la carga de la prueba.

Genera una presunción *iuris tantum* en cuanto a la veracidad de los hechos, es decir una presunción simple o judicial, salvo que en autos existan pruebas en contrario o que la apreciación del Juez, en cada caso y según las particularidades, considere necesaria la justificación.

Así las cosas, la falta de contestación de demanda no exime al actor de probar su derecho, pero sí crea una presunción *iuris tantum* a su favor que debe ser destruida por la prueba del demandado. Como tiene dicho nuestra Jurisprudencia en la materia: “La situación de no contestación de la demanda solo produce la inversión de la carga de la prueba, lo que en modo alguno puede entenderse como cercamiento del derecho de defensa, desde que el accionado puede producir todas las pruebas admisibles y pertinentes para neutralizar la presunción *iuris tantum* que la falta de responder trae aparejada, tanto sobre los hechos invocados en la demanda como sobre la autenticidad de la documentación acompañada.”(CSJT Sosa, Jorge N. y otra vs. Roqué, Luis A. y otros/daños y perjuicios, Fallo N.º437, 30/05/07).

Por ello, corresponde indagar si los elementos traídos a juicio por el accionante son suficientes para demostrar que corresponde rescindir el contrato y restituir las sumas de dinero como así también para saber si las accionadas actuaron en violación al deber de información y trato digno (art. 4 y 8 LDC).

#### **c) Pruebas ofrecidas y/o producidas:**

##### **Actora:**

**-Documental:** Consiste en: Copia digital de DNI del actor y Poder Especial; Comprobante de transferencia bancaria a la cuenta de VidriosFrancisco S.R.L. por la suma de \$ 24.500; segunda copia de escritura número doscientos dieciocho, poder judicial (otorgado por Vidrios Francisco SRL a Iturriaga Armando Andrés); Print de pantallas e información de teléfono Galaxy A32 (con número de teléfono e imei); Copias de correos electrónicos intercambiados entre las partes (direcciones *vidriosfrancisco@gmail.com* y *hola+compras@tiendanube.com*) con fechas 12/10/2022 y 16/11/2022; Copia de plantilla de chats de WhatsApp desde la línea del actor a los números suministrados por la accionada (1156199740, 1140996964); Actas de cierre de mediación por incomparecencia (Legajo N.º 8358/22) respecto a Vidrios Francisco S.R.L. y Riera Francisco Gabriel; Denuncia ante la Dirección de Comercio Interior (Expte. N.º 1752/311-M-2023) y acta de audiencia con constancia de incomparecencia de la accionada; Impresión de página web.

**-Documental en poder de tercero:** Se hizo constar en la audiencia del 01/09/25 que la misma ya se encontraba incorporada

**-Informativa:** Se ordenó librar oficios: a) ARCA (Agencia de Recaudación y Control Aduanero / ex AFIP), contestado en fecha 03/09/2025; b) TELECOM ARGENTINA S.A., contestado en fecha 04/09/25; c) TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S.A., la parte actora desistió de la presente prueba informativa por escrito del 05/09/25.

**- Pericial Informática:** En la audiencia del 01/09/2025, se hizo constar que el oferente desistió de la presente prueba.

**- Declaración de Parte:** En la audiencia del 01/09/2025, se hizo constar que el oferente desistió de la presente prueba.

### 4.3. Régimen de responsabilidad civil y del consumidor.

Cuando hablamos de responsabilidad, nos referimos a la obligación de reparar el daño causado a otro por un acto contrario al orden jurídico. Ella tiende a borrar las consecuencias del hecho perturbador, de ese desorden (LE TOURNEAU, Philippe - CADIET, Loic, Droit de la responsabilité, Dalloz, Paris, 1998, p. 1, citado en LÓPEZ MESA, M., Derecho de Daños, La responsabilidad Civil en el Código Civil y Comercial, Ed. B de F, Bs. As, 2019, p. 3).

La obligación de reparar nace del incumplimiento o violación de un deber jurídico, que es, en última instancia, la regla general que prescribe a todo hombre no dañar, no actuar de modo reprochable.

La obligación de reparar nace cuando alguien resulta perjudicado como consecuencia de la violación de un deber jurídico preexistente, pues los individuos están sometidos a un orden jurídico, con el doble alcance de observar el deber de cumplir las normas o atenerse a las consecuencias derivadas del incumplimiento, que consiste en este caso en la indemnización de los daños y perjuicios (cf. LOPEZ MESA, Ob. Cit., págs. 3/4).

Entonces, la responsabilidad civil es el deber de reparar el daño injustamente causado por un acto ilícito y culposo.

Para la procedencia de la responsabilidad civil es necesario constatar la existencia de por lo menos tres requisitos: a) la existencia de un hecho generador de un daño; b) que medie un nexo causal -relación de causalidad adecuada- entre la acción u omisión del supuesto responsable y el daño; y c) que exista un factor de imputación, ya sea objetivo o subjetivo (Mosset Iturraspe, Derecho de Daños, Ed. Rubinzal Culzoni ; Trigo Represas, Félix y Compagnucci de Caso, Rubén, "Responsabilidad Civil por Accidentes de Automotores", Ed. Hammurabi). Respecto a la "antijuridicidad", puedo decir que de acuerdo con el Art. 1717 del CCC está conceptualizado como "Cualquier acción u omisión que causa un daño a otro es antijurídica si no está justificada". Es decir que, para que se configure este presupuesto, basta con que se viole el deber general de no dañar a otro.

La Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios establece un régimen particular de responsabilidad al proveedor de productos y servicios por los daños que cause al consumidor o usuario en el ámbito de una relación de consumo, conformándose así un régimen diferenciado.

La implementación de este sistema trajo una serie de herramientas y beneficios para el consumidor, entre los cuales se encuentra la amplitud de la legitimación activa y pasiva; la incorporación de rubros indemnizatorios y multas; beneficios procesales y, en específico, un cambio en el factor de atribución.

Los instrumentos se estructuran de acuerdo con la entidad del incumplimiento por parte del proveedor: si el incumplimiento es relativo al objeto de la relación de consumo, estamos frente a la inobservancia de la obligación principal; por el contrario, si el consumidor o usuario sufre algún daño en su persona o en otros bienes distintos al objeto de la relación de consumo, nos encontramos frente a la inobservancia del deber de seguridad.

En particular, debo señalar que la responsabilidad del proveedor en el marco de las relaciones de consumo tiene naturaleza objetiva, en virtud de la existencia de un sistema especial protector del consumidor, por el carácter de parte débil en la relación que lo vincula con el proveedor (cf. NALLAR, Florencia, Régimen de responsabilidad civil por daños al consumidor, 1ra Ed., CABA, Cathedra Jurídica, 2022, p. 26).

De allí que se la prueba de la existencia del daño y la relación causal constituya una presunción en contra del proveedor: solo podrá liberarse de la obligación de responder mediante la prueba de la

causa ajena, lo que opera por la culpa de la víctima o de un tercero ajeno por el cual no se debe responder, o bien por la ocurrencia de un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor. Debe el proveedor, en definitiva, romper el nexo causal (cf. NALLAR, ob. Cit).

Asimismo se ha sostenido que el factor objetivo de atribución es agravado, en tanto el artículo 10 bis de la ley 24.240 establece que: “El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a []”.

De este modo, se desecha la posibilidad del proveedor de excusarse alegando su falta de culpa o el hecho de una víctima o de un tercero por el cual no debe responder: sólo puede eximirse demostrando el caso fortuito o la fuerza mayor (responsabilidad objetiva agravada). Se le endilga al proveedor un deber de resultado agravado para el cumplimiento de sus obligaciones, en ocasión con el carácter de parte débil del consumidor y la finalidad tuitiva que inspiró el dictado de la ley. Esta solución resulta armónica con el estado de vulnerabilidad de las víctimas, ya que acota las causas de exoneración de responsabilidad que puedan invocar las demandadas, como una forma de aumentar la protección del consumidor. (PICASSO, Sebastián - VAZQUEZ FERREIRA Roberto, Directores, “Ley de defensa del consumidor comentada y anotada”, páginas 159 y ss, Tomo 1, La Ley, Bs. As., 2009; ZAVALA DE GONZALEZ, Matilde, “Resarcimientos de daños”,pág.. 282, Tomo 4, Hammurabi, Bs. As. 1999, citados por VILA, Diego González “La Tutela del Consumidor en los Planes de Ahorro Automotor” pág. 131).

A su turno, el artículo 40 de la Ley 24.240 que establece el principio de responsabilidad solidaria en el caso de daño al consumidor por prestación de servicio.

El espíritu de la norma busca la compensación efectiva al consumidor afectado, sin perjuicio de que los proveedores puedan ejercer las acciones de repetición contra quien resulte generador del daño. Es en este sentido que aquella debe ser interpretada, mentando el resto de las disposiciones normativas a fines de que el consumidor pueda ver satisfecha sus pretensiones sin trasladarle la carga de analizar la cadena de distribución del producto o servicio.

Esta responsabilidad solidaria, es solidaria de todos los que intervienen en la cadena de producción y distribución del producto o servicio, sin formular diferencias según los mismos se encuentren o no ligados al consumidor por un contrato, pudiendo en definitiva, el consumidor o el usuario, elegir entre varios patrimonios solidarios, a quien demandar. Así lo postula Lorenzetti a establecer que “Conforme la ley, el consumidor puede demandar a todos ellos, ya que la responsabilidad es solidaria, de origen legal y pasiva (Lorenzetti, Consumidores, 2009, p. 527).

Así, como puede elegir a quien demandar, puede elegir a quien no hacerlo, sin perjuicio de la acción de repetición que corresponda, por lo que en los presentes autos, el actor opta por demandar a Vidrios Francisco SRL, a quien le realizó la compra, cayendo en cabeza de esta firma, el riesgo y responsabilidad por el medio usado para la cadena de comercialización y al Sr. Francisco Gabriel Riera por dedicarse también a la venta de artículos de vidrio.

Por lo que cabe analizar si dicha responsabilidad es solidaria teniendo en cuenta el factor de atribución correspondiente. Esto va en consonancia con la facultad del Juez de analizar -de oficio- la legitimación procesal de las partes.

Así las cosas a continuación analizaré esta cuestión.

***- Legitimación pasiva del Sr. Riera y la responsabilidad solidaria del régimen de responsabilidad civil en materia de consumidores.***

En su escrito de demanda la parte actora alega que tanto Vidrios Francisco SRL como el Sr. Francisco Gabriel Riera se dedican profesionalmente a la venta de artículos de vidrio. Sostiene que ambos han intervenido en la cadena de comercialización, razón por la cual -en virtud de lo establecido por el art. 2 LDC y 1093 CCCN- son solidariamente responsables frente al actor.

Ahora bien, en primer lugar debo señalar que surge de la copia poder N.º 218 que el Sr. Riera es socio-gerente de VidriosFrancisco SRL. De ello se infiere que su intervención en la cadena de comercialización lo sería en representación de la sociedad. De hecho -y tal como surge del comprobante de transferencia- el pago de los espejos fue efectuado a Vidrios Francisco y no al Sr. Riera, siendo dos personas totalmente distintas.

En segundo lugar, el actor no solicita la extensión de la responsabilidad a los socios, simplemente se refiere a la supuesta intervención en la cadena de comercialización. Se limitó a indicar que existe una responsabilidad ilimitada y solidaria entre ambos demandados pero no expresa -de ninguna forma- como el Sr. Riera -a título personal- integraría la cadena de comercialización. En otras palabras, de la lectura del libelo inicial se puede apreciar que el actor considera que como ha tratado con el Sr. Riera y adquirir los espejos le cabe la aplicación de la solidaridad a éste último.

Como lo dije, se tratan de dos personas distintas. Es principio rector en nuestro derecho que la persona jurídica tiene una personalidad distinta de la de sus miembros (art. 143 CCCN).

Debo señalar entonces, que de las pruebas aportadas en autos, la relación de consumo se perfeccionó exclusivamente con la persona jurídica Vidrios Francisco S.R.L.

Más allá de lo informado por ARCA respecto a que el Sr. Riera se dedica a la "venta al por mayor de artículos de vidrio", actividad en la que se encuentra inscripto desde noviembre de 2017 y que registra como correo electrónico de contacto comercial la dirección vidriosfrancisco@gmail.com, lo cierto es que no se ha aportado ni una versión de los hechos ni ningún elemento probatorio que permita advertir que el Sr. Medrano ha contratado con el Sr. Riera, o que este forme parte de la cadena de comercialización, como ser, fabricante o distribuidor de los espejos.

Además, resulta lógico que, si Vidrios Francisco SRL tiene por socio gerente a Francisco Gabriel Riera, éste último conteste las comunicaciones con el Sr. Medrano.

En definitiva, la responsabilidad solidaria del art. 40 LDC busca proteger al consumidor, permitiéndole demandar a cualquiera de los intervinientes autónomos en la cadena de consumo. No obstante, no puede utilizarse esta norma para desconocer la separación patrimonial entre la sociedad y sus socios o gerentes, salvo supuestos de fraude o abuso del derecho (teoría de la penetración) que requieren una carga probatoria específica y contundente sobre el uso de la sociedad como mera pantalla para frustrar derechos de terceros, extremos que no se acreditaron en autos.

Por lo expuesto, al no haberse probado una contratación directa con la persona física del Sr. Riera, ni darse los supuestos excepcionales para la desestimación de la personalidad jurídica, corresponde determinar la falta de legitimación pasiva del Sr. Riera y por lo tanto establecer que Vidrios Francisco S.R.L. es la única legitimada pasiva sustancial en la presente causa.

Por ello, al existir una relación de consumo, la responsabilidad de Vidrios Francisco SRL, se esboza como objetiva y agravada: deberá responder por la sola verificación del daño al consumidor o usuario, y la relación de causalidad con el producto o servicio. Sólo podrá eximirse si prueba el hecho fortuito o la fuerza mayor. Respecto a la responsabilidad que le cabe al Sr. Riera, esta será analizada posteriormente.

#### 4.4. Procedencia de la pretensión

Establecidos los lineamientos jurídicos pertinentes, resulta necesario volcarme al análisis del caso en particular. Tal lo manifestado en el punto 3 "Pretensiones...", los hechos controvertidos están dados por en el incumplimiento de los deberes impuestos por la ley N.º 24.240 por parte del proveedor: incumplimiento contractual, el deber de información y trato digno a los consumidores, los que serán tratados a continuación:

##### a) Incumplimiento contractual:

El actor manifiesta que los dos espejos adquiridos jamás le fueron entregados, por lo tanto solicita la restitución del importe abonado de \$ 24.500.

En el derecho común, el incumplimiento de la obligación faculta al acreedor a reclamar su cumplimiento forzado, ya sea en especie o en dinero. Así, el acreedor puede emplear los medios legales para que el deudor le procure aquello a que se ha obligado, hacérselo procurar por otro a costa del deudor u obtener del deudor las indemnizaciones correspondientes (art. 730 CCCN).

A su turno, la LDC consagra diversos remedios a los cuales puede recurrir la parte débil de la relación en procura del cumplimiento de la prestación a cargo del proveedor.

El art. 10, bis de la Ley 24.240, abarca dos momentos diferenciados: de un lado, la etapa precontractual, en la cual lo que se verifica es un incumplimiento de la oferta; del otro lado, la faz contractual, en donde el proveedor incumple o cumple de manera negligente las obligaciones que asumió en la celebración del acuerdo.

Entonces, el incumplimiento de la oferta, de la publicidad o del contrato por parte del proveedor habilita a favor del consumidor la posibilidad de optar entre tres cursos de acción, expresamente previstos en los incisos de las normas citadas. Ellos son: exigir el cumplimiento forzado de la obligación, aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente, o rescindir el contrato.

Estas facultades reconocidas al consumidor vienen a complementar lo dispuesto al respecto en la legislación de fondo, es decir que se suman, pero no reemplazan, a las previsiones del CCCN aplicables a la materia. Así ante el Incumplimiento de la obligación (de la oferta o del contrato por el proveedor), salvo caso fortuito o fuerza mayor, el consumidor puede rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado.

No es más que una aplicación específica del pacto comisorio tácito, previsto en la legislación civil de fondo, para los contratos con prestaciones recíprocas, pero que en este caso especialmente legislado, prescinde de la exigencia de una intimación previa. Concretamente, estaríamos ante un pacto comisario a favor del consumidor que opera con iguales requisitos y efectos que el pacto comisario común, aun cuando no haya sido expresamente convenido. Ello se ve reforzado por cuanto el propio art. 10 bis estatuye que la resolución lo es "sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato", lo que resulta coincidente con lo prescripto en las normas del Código Civil y Comercial al regular el instituto del pacto comisario.

El derecho del afectado conferido por el art. 10 bis de la LDC, nace por la sola verificación del incumplimiento (absoluto o relativo, por retardo o por defecto) de la oferta del contrato por el proveedor de bienes y servicios, derecho que no se encuentra subordinado a ninguna carga adicional para el consumidor. La oportunidad de reclamación y ejercicio de la opción por el consumidor siempre deberá analizarse, ante cualquier dubitación, en su solución más favorable a los intereses del afectado (art. 3 LDC), con límite en el plazo de prescripción de la acción, el que

deberá interpretarse en igual sentido.

Así, en los presentes autos, no está controvertido que los productos comprados fueron abonados en su totalidad mediante transferencia bancaria por la suma de \$24.500, y que no fueron entregados al actor -o al menos no existen pruebas de que así haya sucedido-.

Sobre todo teniendo en cuenta que Vidrios Francisco S.R.L. quien no se presentó en este proceso, y no contestó demanda.

Asimismo, en el marco de la prueba informativa, se libró oficio a Telecom Argentina S.A. para informar sobre la titularidad de líneas telefónicas utilizadas en las comunicaciones entre el Sr. Medrano y la empresa demandada. La entidad contestó informando que las líneas móviles 1140996964 y 1156199740 (utilizadas para la comunicación con el actor) figuraban bajo la titularidad de Riera Francisco Gabriel.

En este sentido, lejos de aportar pruebas que justifiquen el incumplimiento, la accionada optó por el silencio absoluto, conducta que en nada contrasta con las respuestas evasivas y dilatorias brindadas oportunamente vía WhatsApp al Sr. Medrano al efectuar los reclamos, tales como "tu pedido está en el sector de embalaje" o "estamos con algunas demoras en los despachos".

No se han arrojado elementos que permitan inferir que si se ha cumplido el contrato celebrado entre las partes. Entonces, de esta manera, se puede considerar que la accionada incumplió de manera inexcusable la obligación contraída en el contrato.

b) Deber de información: El actor argumenta que Vidrios Francisco S.R.L., tras confirmar la compra bajo el número de pedido #12267, jamás le brindó información cierta sobre el envío ni un número de seguimiento real, limitándose a dar respuestas evasivas vía WhatsApp sobre supuestas demoras en el "sector de embalaje", sin informar con certeza las causas de la dilación ni ofrecer una fecha probable de entrega, a más de ello indica que nunca fue claro el costo de envío del paquete (algo que no logró corroborar debido a que jamás se le remitió pero que podrían haberle cobrado incluso algo más costoso que la compra). Expone que existió una negativa sistemática a proporcionar una solución o el reintegro del dinero solicitado. Asimismo, resalta que la demandada fue debidamente notificada para comparecer a las instancias de mediación obligatoria y ante la Dirección de Comercio Interior (DCI), haciendo caso omiso a las citaciones -incurriendo en incomparecencia injustificada- y manteniendo dicho silencio en la etapa judicial al no contestar la demanda.

En este sentido, recalco que en el caso en autos no resulta controvertido la compra realizada por el actor.

El derecho a una información adecuada y veraz ha sido consagrado en el art. 42 de la Constitución Nacional). Es uno de los derechos básicos, pues la información adecuada sobre los bienes y servicios es determinante de la protección, tanto de la seguridad como de los intereses económicos de los consumidores.

Asimismo, el artículo 4° de la LDC establece la obligación del proveedor de suministrar información cierta, clara y detallada sobre todas las características esenciales de los productos o servicios objeto de la relación de consumo. Este deber de información resulta la mecánica de la norma para asegurar la disminución de la asimetría informacional existente entre el consumidor y el proveedor. El proveedor mantiene una profesionalidad o expertise que lo coloca en una posición de superioridad respecto al consumidor. En este sentido, la doctrina tiene dicho: «Estando inmersos en un mundo caracterizado por una dinámica que exige que la toma de decisiones sea lo más veloz posible, el cumplimiento de este deber buscar que las decisiones del consumidor sean lo más libres

y racionales posibles» (CHAMATRÓPULOS, Demetrio Alejandro, Estatuto del consumidor, Tomo 1, 1ª edición, 2016, editorial Thomson Reuters, página 235).

Por todo lo cual se puede definir que el “deber de información” en la relación de consumo es un derecho del consumidor y un deber y una obligación legal y constitucional del proveedor, que se cumple suministrando información cierta, clara, detallada, suficiente, veraz, completa y adecuada para las capacidades de comprensión de la consumidora, de forma simultánea o previa a su consentimiento, puesto que el cumplimiento del deber de información es pre requisito elemental y condición de validez del consentimiento informado de los consumidores.

Complementariamente al respecto del deber de información, el CCCN enuncia en su Art. 1100: “Información. El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión.”

La persona consumidora detenta en la relación de consumo con su proveedor, una desigualdad genética, funcional, informativa y estructural, respecto de su contraparte negocial, el proveedor. Para reequilibrar esta asimetría, en lo particular informativa, contamos con el deber de información, el cual vemos receptado en nuestra Ley de Derechos del Consumidor 24.240 y modificatorias, lo que se enriquece por vía de la regulación consumeril de la codificación unificada. El deber de información es, en su esencia, la herramienta más adecuada para propender razonablemente a un equilibrio artificial entre partes naturalmente desiguales.

Sólo el cumplimiento exhaustivo del deber de información por parte del proveedor permite al consumidor usuario ejercer su autonomía de la voluntad, consentimiento / asentimiento. La carencia o la deficiencia informativa generan una responsabilidad de carácter objetivo y autónomo, independientemente de si se haya causado un daño o no en la persona de la consumidora, debido a que es una obligación de tipo legal en la que tan solo basta con la existencia de su incumplimiento de carácter formal, ya sea por falta o inadecuación informativa, para la generación de dicha responsabilidad.

La asimetría informativa es característica de toda relación desigual entre un experto y un profano, y, por ende, no es extraña a las relaciones de consumo, donde dicha desigualdad resulta extenderse en las etapas precontractual, contractual y poscontractual, por lo tanto, acompaña a toda la extensión y duración de la relación de consumo.

Correlativamente, las deficiencias en la información, pueden producir perjuicios a los consumidores en su patrimonio y hasta atinentes a su misma vida y salud.

El objeto del derecho del consumidor a la información, versa sobre el adecuado conocimiento de las condiciones de la operación realizada, de sus derechos y obligaciones consiguientes y esencialmente, de las características de los productos y servicios comercializados. El deber de información para la satisfacción de esta necesidad legítima de los consumidores, incumbe en primer término a los empresarios, tanto en etapa precontractual (verbalmente, mediante la identificación de la mercadería y la publicidad comercial, etc.), como en fase de formalización y ejecución del contrato (deber de corrección).

El propósito tenido en vista al consagrar a la información como deber derivado de la buena fe precontractual no es otro que el de lograr una adecuada formación del consentimiento. Es que este deber de información, previsto en la ley 24.240, está orientado a brindar al cliente datos útiles para

tomar una decisión, y a conseguir una satisfactoria ejecución del contrato en cuanto a la utilización del producto o servicio. Dicho en otros términos, en la medida en que en la etapa precontractual la información de todas aquellas circunstancias que refieren a la prestación en sí y a las condiciones económicas y jurídicas de adquisición del producto o contratación del servicio tiende a facilitar la emisión de un consentimiento esclarecido, informado y, por tanto, plenamente eficaz, en la etapa de ejecución del contrato se presenta como un efecto del contrato perfeccionado que apunta a que el consumidor o usuario pueda hacer valer sus derechos (Mosset Iturraspe, Jorge - Wajntraub, Javier H, Ley de Defensa del Consumidor, cit., p. 68).

El proveedor debe responder a todas las dudas que le plantee el consumidor sobre el servicio contratado, lo cual no hizo, quedando acreditado en autos el silencio o reticencia de información por parte de la accionada. Este silencio, implica una negativa al deber de dar información en forma "cierta y objetiva" (art. 4° de la Ley 24.240) frente al reclamo efectuado, y la carga probatoria pesaba sobre la demandada, teniendo en cuenta el deber de colaboración que se le impone en tal sentido (art. 53 de la Ley 24.240).

Por ello, resulta lógica la petición del Sr. Medrano referida a solicitar información sobre el producto comprado y su entrega. En el caso, quien se encontraba en posición de demostrar que informó debidamente al usuario es el proveedor del servicio, y en el caso que nos ocupa, aquél no realizó prueba alguna tendiente a desestimar ello.

En consecuencia, entiendo probado en autos la falta al deber de información por parte de Vidrios Francisco SRL.

c) Trato digno: Estrechamente relacionado con el principio del deber de información se encuentra vinculado el deber de trato digno. El artículo 8 bis de la LDC y el artículo 1.097 del Código Civil y Comercial de la Nación en este sentido se declaran. El proveedor tiene una obligación negativa: debe abstenerse de desplegar conductas que puedan colocar al consumidor en una situación vergonzante, vejatoria o intimidatoria. Las prácticas desleales se encuentran prohibidas también, buscando que las conductas reprochables no se institucionalicen ni constituyan un modus operandi de la compañía.

En este sentido, el segundo párrafo del artículo 8 bis de la Ley N.º 24.240 establece: «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».

Tanto el art. 8° bis de la ley 24.240 cuanto el art. 1097 del CCCN aluden a condiciones de atención y trato digno. A su turno, según lo aclara el art. 23 del Proyecto de Código de Defensa del Consumidor, el trato digno comprende la obligación de atención al consumidor o usuario, adecuada a sus condiciones de vulnerabilidad o hipervulnerabilidad. El proveedor debe disponer de los recursos y procedimientos suficientes a fin de recibir las consultas que pudieran formularsele, escuchar, informar y aconsejar al consumidor, receptar sus reclamos y darle una respuesta adecuada y en tiempo razonable.

Así, en este último orden de ideas, cabe traer a colación un precedente en el cual se resolvió que la práctica de la empresa de telefonía demandada de tener al usuario que realiza un reclamo en un largo período de espera y de pasarlo de sector en sector sin darle solución al inconveniente, no solo es desgastante, sino que además configura un trato bien dispar de aquel que garantiza el art. 42 de la Constitución Nacional y las disposiciones pertinentes de la ley 24.240 (CCiv. Com. Fed., Sala II, "Adet, Alfredo c/ Telefónica Argentina S.A." del 11/05/16. LL 2016-D, 400).

La doctrina tiene dicho: «La expresión genérica empleada en la norma le impone al proveedor concretas conductas positivas que resultarán de las circunstancias de persona, tiempo y lugar relativas a la naturaleza de cada relación de consumo. Así, la observancia del deber puede significar, entre otras cosas, que el proveedor tenga que contar con la organización y personal idóneos para la atención del consumidor; que no lo someta a largas esperas; que existan habilitados centros de atención de reclamos con capacidad operativa para dar respuestas en tiempo razonable; que se cuide la calidad del servicio; que en la atención y prestación del servicio se considere la situación de los consumidores más vulnerables; etc.» (STIGLITZ, Gabriel, Tratado de Derecho del Consumidor, Tomo 1, 1ª edición, 2015, editorial La Ley, página 328).

En el caso, tengo que de la prueba documental acompañada por la actora -no controvertida- surge que, con fecha 06/12/2022, el actor reclamó a la demandada mediante WhatsApp: *“Solicito me hagan el reintegro del dinero ya que no cumplieron con el tiempo estimado... La verdad es que siento que jugaron con mis tiempos y mi economía. Malísima experiencia de compra”*.

Atendiendo a estas consideraciones, la conducta de la demandada refleja un claro incumplimiento de sus obligaciones y un desinterés manifiesto por resolver el conflicto.

Por todo lo expuesto, es que considero probado en autos la falta al deber de trato digno por parte de la entidad comercializadora demandada.

#### **4.5. Cumplimiento de los presupuestos de la responsabilidad civil**

Atento a lo analizado precedentemente, debo referirme a la concurrencia de los presupuestos de la responsabilidad civil conforme las pruebas aportadas por las partes.

**a. Los hechos.** En cuanto al primer presupuesto, esto es, el acontecimiento del hecho generador del daño. Su existencia, se encuentra tratado en el punto anterior al cual me remito.

**b. La relación de causalidad.** Al respecto, el Art. 1726 del CCC, prevé que: “Son reparables las consecuencias dañosas que tienen nexo adecuado de causalidad con el hecho productor del daño. Excepto disposición legal en contrario, se indemnizan las consecuencias inmediatas y las mediatas previsibles.”

En esta inteligencia, y considerando que se encuentra acreditado el hecho generador del daño, y el daño, se infiere que existe un nexo de causalidad entre ambos.

Con relación al nexo causal que una la acción u omisión dañosa y el rubro reclamado en concepto de daño moral, debo decir que este se produce *‘in re ipsa’*, o sea que, acreditados ciertos hechos objetivos que por su entidad y naturaleza son idóneos para provocar una afectación espiritual, el daño moral se infiere de ellos

**c. Factor de atribución de responsabilidad.** Estando probado el hecho, y los daños que de él fueron consecuencia, queda por analizar la existencia del tercer elemento, es decir, la existencia de un factor de atribución de responsabilidad.

Conceptualmente se ha dicho que los factores de atribución son las razones que justifican que el daño que ha sufrido una persona sea reparado por alguien, es decir, que se traslade económicamente a otro. Un factor de atribución es la respuesta a la pregunta de por qué este agente debe reparar este daño. Si existe una buena respuesta a tal interrogante, se le asignará a ese agente dañador la obligación resarcitoria; si no, no se la imputará a él. (LÓPEZ MESA, MARCELO. J. "Presupuestos de la responsabilidad civil", 1.º ed., Buenos Aires., Astrea, 2013, P 475.).

Como lo indiqué anteriormente, en una relación de consumo, la responsabilidad de proveedor es solidaria, objetiva y agravada bajo el sistema especial de protección del consumidor. De allí que si se prueba el daño y la relación causal, se presume la responsabilidad de la demandada, quién sólo podrá eximirse si prueba el hecho fortuito o la fuerza mayor, lo que no ocurrió en autos.

En definitiva, no habiéndose probado acabadamente una causal de exoneración absoluta por la parte demandada, y en función del análisis efectuado ha quedado acreditada la existencia de faltas atribuibles a la accionada, debiendo responder por las consecuencias dañosas que del hecho puedan haberse seguido, y cuya procedencia y quantum abordaré a continuación.

## **5. Rubros y Montos Reclamados**

Determinada la responsabilidad que le cabe en el caso a las demandadas, corresponde abordar lo referente a la valoración y cuantificación de los rubros reclamados por la actora, partiendo de la base de que en nuestro derecho rige el principio de la reparación plena o integral del daño injustamente causado, lo que será abordado en lo que sigue, a la luz de los arts. 1.737, 1.738, 1.740 y ccs CCCN.

Al respecto, cabe tener presente que la reparación integral del daño es un principio general del derecho que tiene, además, rango constitucional (art. 19 CN). Entonces, cuando alguien ha sufrido un perjuicio, ya sea este patrimonial o moral, debe percibir una indemnización que le permita que el estado de cosas actual sea razonablemente coincidente con el estado en que se encontraba antes de sufrir el daño. Lo que se persigue, entonces, es suprimir los efectos nocivos del suceso dañoso, de la manera más completa posible.

**5.a. Daño Patrimonial:** Reclama por este rubro la suma de \$24.500, constituido por lo abonado en la compra de dos (2) espejos que no le fueron entregados, cuyo valor solicita sea restituido a valor actualizado al momento de hacerse efectivo el pago.

Tengo presente el comprobante de transferencia bancaria y la confirmación del Pedido/Orden #12267, por \$ 24.500, en la cual se detallan los siguientes conceptos abonados: Espejo Vidrio Repartido - 80x180cm \$ 17.000,00 y Espejo Redondo Liso - Ø 80cm \$ 7.500,00.

Tal lo tratado anteriormente, se encuentra acreditado el incumplimiento contractual, optando el actor en los presentes autos, por lo dispuesto en el art. 10 bis, inc. c), rescindir el contrato con restitución de todo lo pagado, pero a valores actualizados.

Conforme a ello, corresponde admitir al rubro reclamado, por la suma de \$24.500 con más los intereses calculados a la tasa activa promedio del banco de la Nación Argentina, desde la fecha del hecho (12/10/22) y hasta su efectivo pago.

## **5.b. Daño moral:**

Dice Pizarro que el daño moral (o extrapatrimonial) es una minoración en la subjetividad de la persona humana, derivada de la lesión a un interés no patrimonial, individual o colectivo. O, con mayor precisión, una modificación disvaliosa del espíritu. en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, individual o colectivo, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial (PIZARRO, Ramón D., Daño moral. Prevención. Reparación. Punición, 2ª edición, editorial Hammurabi, Buenos Aires, Argentina, 2004, página 43.)

El código ha seguido, para conceptualizar al daño moral a la teoría de la repercusión. Si el daño repercute sobre el patrimonio, el daño es patrimonial, si lo hace fuera del patrimonio, sobre las afecciones legítimas, el daño es no patrimonial, extrapatrimonial o moral. El daño, dice Pizarro " ya no se identifica con la sola lesión de un derecho de índole patrimonial o extrapatrimonial, o un interés que es presupuesto de aquél, sino que es la consecuencia perjudicial o menoscabo que se desprende de la aludida lesión. Entre la lesión y el menoscabo existe una relación de causa a efecto. El daño resarcible es esto último". (Código Civil y Comercial de la Nación. Dir.: Graciela Medina, Julio C. Rivera. Cord: Mariano Esper. Editorial La Ley 2014.

Al respecto, señala Alterini que la base de este concepto fue acuñado en la ponencia presentada por Zavala de González, en las II Jornadas Sanjuaninas de Derecho Civil - 1982 y sostenida, como conclusión junto a otros juristas, al establecer que: «...daño moral es una modificación disvaliosa del espíritu en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquel en que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial» (ALTERINI, Jorge Horacio, Código Civil y Comercial: tratado exegético, 3ª edición, Tomo VIII, editorial Thomson Reuters, proview).

Entonces, el daño moral es aquel que afecta principalmente los derechos y atributos de la personalidad, de carácter extrapatrimonial. Su reparación tiene por objeto indemnizar el quebranto que supone la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor fundamental en la vida del hombre: la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los afectos.

En este sentido, el daño moral que se proyecta sobre derechos subjetivos extrapatrimoniales -sea que el hecho generador actúe sobre un derecho patrimonial o no -, consiste en el sufrimiento causado como "dolor" o como "daño en las afecciones" y en general toda clase de padecimientos insusceptibles de apreciación pecuniaria. Ahora bien, una vez acreditada la existencia del daño - como en el caso- la sentencia deberá fijar el importe del crédito por lo que la labor del juez se torna fundamental a efectos de lograr establecer del modo más justo posible la reparación del daño.

El principio de restitutio in integrum, así como numerosa jurisprudencia, avalan que los daños morales puedan ser reclamados para una restitución íntegra del perjuicio sufrido. "El daño moral no requiere prueba de su existencia y se acredita por el solo hecho de la acción antijurídica y la titularidad del derecho de la accionante. El art. 1078 del Cód. Civil habla de la obligación de resarcir y de reparación del agravio moral, de lo que se deduce su naturaleza resarcitoria incompatible con el concepto de pena o sanción ejemplar". (Juzgado Nacional de Primera Instancia, en lo Civil, N 52, abril 10-1990, ED, 142-437); (CApel.CC, Mercedes, Sala I, Abril 26-1990, ED, 140-471). Finalmente: "La entidad del daño moral no requiere prueba alguna, siendo facultad judicial su determinación en base a lo establecido por el art. 165 del Cod. Procesal, dado que se lo tiene por acreditado con la sola comisión del hecho que dio motivo a la demanda, tratándose entonces de una prueba in re ipsa, esto es, que surge inmediatamente de lo ocurrido, sin que tenga que guardar proporción con los demás perjuicios admitidos" (CNCiv., Sala A, Mayo 18-1990, ED, 138-725).

En este sentido, se tiene dicho que «...el daño moral se tiene por acreditado por la sola comisión del acto antijurídico» (CNCiv, Sala K, 10/6/97, 'M. G. y otros c/ Escalante, Ramón A.' LL, 1997-F-638), y «...tratándose en la especie de un daño que ha derivado en una lesión física a la persona, la prueba del daño moral se produce 'in re ipsa', o sea con la simple acreditación de la violación de ese derecho inherente a la personalidad, en vinculación con los padecimientos de orden no patrimonial sufridos como consecuencia del hecho dañoso. Toda disminución del sujeto en sus aptitudes existenciales supone destruir o alterar el equilibrio necesario para hacer frente a la vida, de allí que cuando se verifique una incapacidad de cualquier índole, será reconocible el daño moral» (Cámara

Civil y Comercial, Sala 3, "Ruiz Celia Del Carmen c/Línea Gral. Belgrano - Cerro Pozo S.R.L. s/ Daños Y Perjuicios").

En el caso, la existencia del daño moral surge in re ipsa, manifiesto y del conocimiento común, art. 127 del CPCCT. Esta conexión causal entre el hecho indicador y el daño moral surge palmariamente, toda vez que el accionar negligente de la empresa, afectó a la actora en cuanto a su tranquilidad, dado que debió iniciar y atravesar este proceso para poder obtener una solución por el incumplimiento contractual y de sus deberes legales de información y trato digno.

Se esboza así al daño moral como una consecuencia lógica del mal obrar de la accionada, liberando así la carga probatoria referente a la existencia del daño, más no así en referencia a la valuación o cuantificación de este.

La valoración del daño moral, por su misma naturaleza, trasciende lo jurídico y requiere un abordaje completo. Zavala de González argumenta que valorar el daño moral significa esclarecer su sustancia y dimensión, su intensidad, siendo factible desde dos ópticas (común -entidad intrínseca del menoscabo para personas en similar situación- y particular -circunstancias propias del damnificado-) (conf. ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, "Función preventiva de daños", La Ley, 13/10/2021)

La Corte Suprema de Justicia de la Nación tiene dicho: "aún cuando el dinero sea un factor muy inadecuado de reparación, puede procurar algunas satisfacciones de orden moral, susceptibles, en cierto grado, de reemplazar en el patrimonio moral el valor que del mismo ha desaparecido. Se trata de compensar, en la medida posible, un daño consumado [...] La dificultad para calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado, por lo que cabe sostener que es posible justipreciar la satisfacción que procede para resarcir dentro de lo humanamente posible, las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida" (Fallo del 12/04/2011 "Baeza, Silvia Ofelia c/ provincia de Buenos Aires y otros").

Así, el artículo 1741 CCCN recepta la tendencia de la doctrina y jurisprudencia en los últimos años, al tratar la indemnización de las consecuencias no patrimoniales establece que el quantum debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas. Esto es la recepción de una larga elaboración tanto doctrinaria como jurisprudencial como respuesta al problema de la cuantificación de este tipo de rubros. En este punto considero pertinente recordar lo expresado por Zavala González al decir que "Si bien los daños morales son inconmensurables (aunque no necesariamente imborrables, graves, traumáticos), pueden y deben lograrse consensos sobre los montos indemnizatorios (...) Lo que hay que medir en números no es el daño sino las satisfacciones que puede lograr cada indemnización" (cfr. Rodolfo Zavala González, "Satisfacciones sustitutivas y compensatorias", L.L. RCCyC, 38, noviembre 2016, Cita Online: AR/DOC/3436/2016). Recuérdese que, en materia de cuantificación del daño, el nuevo régimen del Código Civil y Comercial es de aplicación inmediata.

La cuantificación del daño moral, por lo tanto, será hecha conforme al caso en particular: el actor manifiesta sentirse burlado en sus derechos, defraudado y víctima de un "eterno peregrinar", convirtiéndose en objeto de un trato indigno por parte de la empresa demandada y el Sr. Riera, quienes desatendieron las obligaciones legales y contractuales, incumpliendo sistemáticamente con la entrega. Que lo han sometido a una posición de súplica con respuestas dilatorias y evasivas vía WhatsApp, para finalmente obligarlo a iniciar la presente acción tras fracasar las instancias de mediación y defensa del consumidor por incomparecencia de los requeridos. Expone que debió soportar "frustraciones, inseguridades, desilusión e intranquilidad", sintiendo que "jugaron con sus tiempos y su economía", máxime cuando los espejos eran necesarios para una ocasión especial (la

inauguración de su nuevo hogar), reclamando la suma de \$ 2.000.000. Los accionados, por su parte, no comparecieron al proceso ni contestaron la demanda, guardando absoluto silencio frente a los padecimientos invocados por el actor y no aportando prueba alguna en contrario.

Dicho lo anterior, no se debe olvidar la extrema dificultad que presenta para el juzgador la estimación de este rubro, pues tratándose de vivencias personales, no puede saberse con certeza cuánto sufrió el damnificado a raíz del suceso, ni la repercusión en sus sentimientos que fueron consecuencia del incumplimiento, pudiendo sólo evaluar la magnitud del menoscabo que puede provocar el hecho en el común de las personas, valorándolo a la luz de las circunstancias particulares acreditadas en la causa.

En este sentido, resulta necesario visualizar que nos encontramos ante un incumplimiento efectuado por una empresa dedicada a la decoración de interiores y venta de artículos de vidrio, que publicita sus productos apuntando a un "público súper exigente" garantizando "vanguardia y calidad", ante un consumidor cuyo principal agravio resulta la afección a su tranquilidad espiritual, frustración y desilusión.

La indemnización busca compensar de manera tangible el malestar y las molestias experimentadas, por lo que el valor de un objeto de consumo diario como lo es un televisor resulta justo y apropiado para cumplir esa función.

Por lo tanto, considero justo y equitativo fijar la cuantía del rubro "daño moral" en el valor de un televisor Smart TV LED Samsung 55" Crystal UHD 4K DU7000 - Modelo UN55DU7000GCZB, marca que goza de amplio prestigio en electrónica y comunicaciones, como así también es líder regional y mundial en la provisión de este tipo de bienes.

Esta suma se deberá determinar en etapa de ejecución de sentencia, debiendo librarse oficio a la fabricante, o incluso mediante compulsas de su tienda web.

Dicha suma devengará una tasa de interés pura del 6% desde la fecha del hecho y hasta su cuantificación, momento a partir del cual devengará una tasa de interés equivalente a la Tasa Activa Promedio del Banco Nación desde su cuantificación hasta su efectivo pago (cf. CSJN Fallos: 347:1446)

Ello se justifica en atención a que la indemnización del daño moral es una típica obligación de valor (ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, "Resarcimiento del daño moral, Tratado de daños a las personas", Astrea, p. 3619) y como tal es insensible a las oscilaciones del poder adquisitivo de la moneda (conf. PIZARRO, Ramón D.; VALLESPINOS, Gustavo; "Instituciones de derecho Privado. Obligaciones", Hammurabi, t. I, p. 372;).

Por lo tanto, la tasa de los intereses por mora que corren desde el vencimiento de la obligación (fecha en que se produjo el daño) hasta la fecha de la liquidación de la deuda, no deben contar con escoria inflacionaria, sino que se devengan a tasa pura. Ello explica que los intereses anteriores a la sentencia tengan una tasa inferior que los intereses que corren con posterioridad a la misma y hasta su efectivo pago (conf. C8a CC Cba., "Cañete Abel Nicolas c/ Radiodifusora del Centro S.A.- Ordinario- daños y perjuicios- otras formas de resp. extr.", Sent. N° 13, 23/02/17; C5a CC Cba., "Saieg Monica Graciela c/ Cardona Daniel Ricardo y otro- ordinario- daños y perj.- acc. de trab.- Recurso de apelación", Sent. N° 156, 22/09/16).

Adviértase que una solución contraria produciría una distorsión del contenido económico de la condena, consagrando indebidamente un enriquecimiento a favor del accionante, ya que la tasa de interés de uso judicial contiene ya una prima inflacionaria y en definitiva, se actualizarían valores de

montos establecidos en un período posterior. En otros términos, “debe desestimarse la procedencia de una tasa de interés bruto, que incluya la prima por depreciación de la moneda, pues de lo contrario se compensaría al acreedor doblemente por ese concepto (por vía de la valorización de la prestación adeudada y de la referida escoria incluida dentro de la tasa de interés bruto)” (PIZARRO, Ramón D., “Los intereses en el Código Civil y Comercial”, LA LEY 31/07/2017, 1).

La solución expuesta, entonces, considero que es la que mejor concilia el hecho de que el curso de los intereses comienza desde que se produce cada perjuicio (argum. art. 1748 CCCN) con la especial naturaleza que tiene el resarcimiento del daño moral o extrapatrimonial.

De esta forma, se admite el rubro reclamado por la suma equivalente al valor de un televisor Smart TV LED Samsung 55" Crystal UHD 4K DU7000 - Modelo UN55DU7000GCZB, suma que se deberá determinar en etapa de ejecución de sentencia, debiendo librarse oficio al fabricante o mediante compulsas de su tienda web, con más sus intereses a la tasa plural del 6% anual, desde la fecha del hecho (22/10/2022) y hasta la fecha de su cuantificación; momento a partir del cual devengará un interés equivalente a la Tasa Activa Promedio del Banco Nación, hasta su efectivo pago.

**c) Daño punitivo:** Reclama por este rubro el equivalente a 3 Canasta Básica Total (CBT) Tipo 3 o lo que en más o en menos surja de la prueba, motivado en la actitud reticente, el grave menosprecio y la desaprensión con que han actuado los demandados. Dicha conducta obligó al actor a someterse a un eterno peregrinar por instancias prejudiciales y judiciales, sacrificando su tiempo y tranquilidad tras haber abonado la totalidad de los productos que jamás recibió, sintiendo que la empresa jugó con sus tiempos y su economía. Se destaca la especulación de la accionada, quien demostró una falta absoluta de empatía y desinterés por la justicia al incurrir en incomparecencias injustificadas tanto en la etapa de mediación obligatoria y administrativa (DCI) como en la instancia judicial. Por ello, solicita que dicha conducta sea sancionada punitivamente mediante una condena ejemplificativa que castigue estos comportamientos abusivos por parte de Vidrios Francisco S.R.L. y el Sr. Riera Francisco Gabriel. Por su parte, los accionados, al haber sido tenidos por no contestada la demanda ante su inasistencia, no han opuesto defensas ni acreditado la inexistencia de los presupuestos para la imposición de la multa.

Los daños punitivos consisten en una multa civil a favor del consumidor, cuya aplicación es potestativa del Juez en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Es independiente de otras indemnizaciones que puedan otorgarse a favor del consumidor, y pesan sobre el proveedor en ocasión a su conducta reprochable.

Están previstos en el artículo 52 bis de la LDC, que dispone: “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. No podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) [...]”.

Su finalidad radica en la prevención de futuras conductas reprobables, disuadiendo al victimario y a otros eventuales dañadores de adoptar comportamientos antisociales. Se remarca, así el rol de incentivo de conducta que asume la prevención como función inherente y propia de la responsabilidad civil; en la punición o sanción al sujeto dañador; en la desarticulación de los beneficios indebidos propios de los “ilícitos lucrativos” (Stiglitz, ob. cit. p. 293).

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).

El texto del artículo 52 bis «exige de los jueces una interpretación virtuosa que les permita salvar la laguna técnica de la ley. En este sentido, el ‘podrá’ empleado en el artículo lo convierte en una norma de tipo abierto que, por tal circunstancia, autoriza al juez a integrar con los presupuestos mínimos que hacen a la figura jurídica en cuestión [...] Con esto se quiere significar que no basta con el mero incumplimiento legal o contractual para que sean aplicables los daños punitivos o multa civil por actos desaprensivos, sino que se requiere además la concurrencia de otros requisitos objetivos y subjetivos. Desde el punto de vista objetivo, para la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis no basta 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 gravemente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial (outrageous conduct). Para la concepción dominante en el derecho angloamericano, no cualquier acto ilícito puede generar la aplicación de punitive damages, sino que se requiere una particular subjetividad en la conducta del dañador que va más allá de la mera negligencia» (PIZARRO, Ramón Daniel, “Daño Moral”, editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2004, página 529).

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 (Stiglitz, ob. cit. p. 291).

En este contexto, la CSJT -siguiendo a Pizarro- los ha definido “como aquellos ‘otorgados para castigar al demandado por una conducta particularmente grave, y para desalentar esa conducta en el futuro’. También se los define como ‘sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a las víctimas de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (CSJT, Sent. N.º939, 06/12/11 in re: “Borquez Juana Francisca Vs. Cía de Teléfonos del Interior S. A. CTI Móvil s/ daños y perjuicios”). Actualmente no está discutido que este instituto tiene una finalidad netamente sancionatoria y distinta de la reparación de los daños que pudo haber sufrido el usuario, pues su esencial función es la de disuadir a los proveedores de bienes y servicios a que incurran en conductas que causen perjuicios a los usuarios, por ello el fallo citado precedentemente ha dicho que “importa una condena ‘extra’ que se impone ante una conducta que se aparta gravemente de aquellos niveles de precaución deseables socialmente” (CSJT Sent. 939/2011).

En definitiva, se persigue con su aplicación la manera de prevenir hechos similares en el futuro, siendo su esencia ejemplificadora.

Desde un punto de vista objetivo, como lo exige Pizarro, nos encontramos ante un incumplimiento obligacional por parte de Vidrios Francisco SRL. Así también, de las probanzas ocurridas en autos

se demostró una conducta desaprensiva por parte de esta última en tanto surge una reticencia a cumplir con el deber de información y trato digno establecido en los artículos 4 y 8 bis de la ley 24.240.

Ahora bien, desde el punto de vista subjetivo, también entiendo que se encuentra cumplimentado. En este sentido, comparto lo expresado por nuestra jurisprudencia en cuanto a que “constituye un trato indigno al consumidor, el no dar respuestas positivas ni solucionar el reclamo durante un tiempo prolongado, obligando al mismo a “suspender sus actividades diarias para intentar llegar a una solución, quitando horas a su trabajo y a sus tareas particulares... (Cámara 1a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de San Nicolás, 16/4/2015, “González, María Laura c. Telecom Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios”, RCyS 2015-X, 165 LLBA 2015 (octubre), 1042; RCyS 2015-XII, 191)” (CSJT, sentencia N° 2010 del 01/11/2019)

Es que justamente, la accionada tenía conocimiento de no haber entregado el producto, ante lo cual debió tomar las medidas correspondientes. Luego de ello, al sucederse los hechos omitió dar respuestas mínimas al cliente afectado, agravando su situación. Se trata de una conducta socialmente reprochable, que demuestra un total desinterés por proteger a sus clientes ante situaciones similares. Dicha conducta, sin lugar a dudas, es merecedora de una sanción ejemplificadora.

En suma, teniendo en cuenta que se encuentran cumplidos los requisitos subjetivo y objetivo como así también que la conducta puede afectar derechos de actuales o futuros consumidores, corresponde hacer lugar al rubro, compartiendo criterio con lo expuesto por el Agente Fiscal de la 1° Nominación (cuyo dictamen fue agregado en fecha 23/09/25), quien considera que corresponde imponer al demandado la multa prevista en el artículo 52 bis de la LDC.

De esta manera, teniendo en cuenta los parámetros del art. 47 LDC, considero justo y equitativo fijar la multa de daño punitivo en la suma de una (1) canasta básica total para el hogar tipo 3, con más los intereses correspondientes a la tasa activa del Banco Nación, para el caso de incumplimiento, y que se computaran desde la fecha de la presente sentencia hasta la fecha de efectivo pago. Esta canasta, al momento de dictar esta sentencia la canasta equivale a la suma de \$1.276.649,24 (cf. Web del INDEC). Esta suma devengará un interés correspondiente a la tasa activa del BNA desde la fecha de su cuantificación hasta su efectivo pago.

#### **5.e. Corolario**

Por los fundamentos expuestos, hago lugar a la demanda por daños y perjuicios interpuesta por Alfonso Ismael Medrano, D.N.I. N.° 26.898.295 y condenar a Vidrios Francisco S.R.L, M.C.U.I.T. N.° 30-71725937-4 a abonar al actor en el plazo de diez días lo siguiente:

- i) Daño material: la suma de \$24.500 (veinticuatro mil pesos)
- ii) Daño moral: la suma equivalente al valor de un televisor Smart TV LED Samsung 55" Crystal UHD 4K DU7000 - Modelo UN55DU7000GCZB, suma que se deberá determinar en etapa de ejecución de sentencia conforme lo indicado precedentemente.
- iii) Daño punitivo: la suma de \$1.276.649,24 equivalente a una (1) canasta básica.

Los importes referidos devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago según la forma considerada.

#### **6. Gastos del proceso (Costas)**

Finalmente, entiendo que el actor ha resultado victorioso en lo sustancial del pleito, por lo que las costas son impuestas al demandado vencido (Art. 61 CPCCT).

Tal como lo tiene dicho nuestra Corte Suprema de Justicia de la Provincia, la noción de vencido se establece en base a una visión global de las actuaciones (tipo de proceso, naturaleza de los daños reclamados -patrimoniales o extrapatrimoniales-, carácter de la estimación practicada, rol de las partes en la prueba de la existencia y cuantía de la indemnización pretendida, rol del juez de la admisión de los daños invocados y en su cuantificación, etc.) y no por análisis aritméticos de la suerte final de las pretensiones esgrimidas. (CSJT, "Baunera, Juan Nolberto y otro vs. Carreño, Roberto y otros s/daños y perjuicios", sent. N° 965 del 30/9/2014).

## **7. Honorarios**

Atento a no contar con todos los elementos para constituir la base regulatoria, corresponde diferirlos para su oportunidad (Art. 20 Ley 5480)

Por todo lo expuesto,

## **DECIDO**

**I. DECLARAR** de oficio la falta de legitimación pasiva del Sr. Francisco Gabriel Riera.

**II. HACER LUGAR** a la demanda de daños y perjuicios presentada por **Alfonso Ismael Medrano**, D.N.I. N.º **26.898.295** en contra de **Vidrios francisco S.R.L**, C.U.I.T. N.º **30-71725937-4**. En consecuencia, condenar a la demandada a abonar en el plazo de diez días de quedar firme la presente resolución al Sr. Alfonso Ismael Medrano:

i) Daño material: la suma de \$24.500.

ii) Daño moral: la suma equivalente al valor de un televisor Smart TV LED Samsung 55" Crystal UHD 4K DU7000 - Modelo UN55DU7000GCZB, suma que se deberá determinar en etapa de ejecución de sentencia conforme lo considerado.

iii) Daño punitivo: la suma de \$1.276.649,24 equivalente a una (1) CBT3.

iv) Los importes referidos devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago según la forma considerada.

**III. COSTAS** a la demandada vencida.

**IV. HONORARIOS** para su oportunidad.

**V. NOTIFIQUESE** digitalmente a las partes.

**DR. CAMILO E. APPAS**

**JUEZ CIVIL Y COMERCIAL COMUN DE LA XIIº NOMINACION**

**OFICINA DE GESTION ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 2**

**Actuación firmada en fecha 09/12/2025**

Certificado digital:

CN=APPAS Camilo Emiliano, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20368650618

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