

Expediente: **1380/18**

Carátula: **LUCENA ROBERTO ANTONIO Y OTRO C/ SALTA REFRESCOS S.A. S/ ORDINARIO (RESIDUAL)**

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

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **01/07/2025 - 00:00**

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

20335401639 - *HERERA, EMILIANO ERNESTO-ACTOR/A*

20335401639 - *LUCENA, ROBERTO ANTONIO-ACTOR/A*

90000000000 - *SORIA, SEGUNDO JOSÉ-PERITO*

90000000000 - *NADER, EZEQUIEL EMILIO-PERITO*

27246719573 - *SALTA REFRESCOS S.A., -DEMANDADO/A*

23238282314 - *SANCHEZ, HILDA SOLEDAD-PERITO*

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado Civil y Comercial N° 3

ACTUACIONES N°: 1380/18



H102335521979

JUICIO: LUCENA ROBERTO ANTONIO Y OTRO c/ SALTA REFRESCOS S.A. s/ ORDINARIO (RESIDUAL) EXPTE N° 1380/18

San Miguel de Tucumán, 30 de junio de 2025

Y VISTOS: los presentes autos: LUCENA ROBERTO ANTONIO Y OTRO c/ SALTA REFRESCOS S.A. s/ ORDINARIO (RESIDUAL), de los que

RESULTA

I. Demanda

Se presentan los Dres. Hebe Lorena Cabrera y Miguel Alejandro Heredia en el carácter de apoderados de Lucena Roberto Antonio, D.N.I. N° 20.218.447 y de Herrera Emiliano Ernesto, D.N.I. N° 33.977.857 e inicia acción de consumo por daños y perjuicios en contra de Salta Refrescos S.A., solicitando se condene a la misma a abonar la suma de \$53.859 en concepto de gastos, la suma de \$200.000 en concepto de daño moral y la suma de \$2.500.000 en concepto de daño punitivo. Asimismo solicita se condene al demandado a emitir disculpas públicas a sus mandantes, a publicar la parte resolutive de esta sentencia en un diario de gran circulación, la inscripción de la sentencia en un registro de antecedentes en materia de relaciones de consumo y una sanción ejemplificadora que beneficie a todos los consumidores, como ser la suspensión del servicio por un plazo de 30 días.

Funda la demanda en los siguientes hechos: que en el mes de agosto del año 2017, el Sr. Herrera adquirió para consumo familiar una botella de gaseosa marca Coca Cola en el kiosco de su barrio. Que grande fue su sorpresa cuando antes de abrirla para servirle a su hija pequeña, pudo divisar un objeto extraño dentro de la misma, que parecía ser un plástico transparente sin estar confirmado hasta el día de hoy su procedencia, ya que la botella se encuentra cerrada y con el termo-sellado intacto.

A su vez, en el mes de septiembre del mismo año, el Sr. Lucena Roberto adquirió una serie de gaseosas de la marca coca cola a fin de celebrar los 15 años de su hija en una reunión familiar, pero al igual que el Sr. Herrera quedó sorprendido al ver que dentro de una de las botellas había un envoltorio de plástico del cual tampoco se confirmó su procedencia ya que la botella se encuentra cerrada y con el termo-sellado intacto.

Remarca que ambas situaciones tuvieron lugar en distintos lugares de esta ciudad y fueron adquiridas en distintos locales comerciales, en distintas fechas.

Pone en relieve que la situación fue puesta en conocimiento de la empresa demandada mediante cartas documento remitidas en fecha 07/11/17.

Manifiesta que ante la falta de respuesta por parte de la demandada los actores procedieron en forma conjunta a presentar una denuncia en la Dirección de Comercio Interior, donde al igual que en la mediación pre judicial, tampoco se llegó a un acuerdo.

Enfatiza que la Salta Refrescos es una empresa de gran prestigio que produce, comercializa y distribuye productos alimenticios para el consumo, jactándose en el cumplimiento de los estándares de seguridad que supuestamente debe garantizar al consumidor un producto apto para el consumo.

Afirma que la empresa al poner estas botellas en el mercado, incumple con el deber de seguridad previsto en el art. 5 de la Ley 24.240. Además agrega que al presente caso resulta aplicable el "criterio de tolerancia cero" elaborado jurisprudencialmente por tribunales locales.

Por otro lado, señala que en ningún momento el demandado a demostrado una conducta activa en favor de los consumidores, dilatando el debido proceso, incurriendo en una clara violación al deber de trato digno (art. 8 bis).

Afirma que existen innumerables denuncias y procesos contra la empresa por circunstancias similares a la de la presente causa, pero que hasta la fecha no ha obtenido una sanción acorde a la gravedad de su incumplimiento. Recalca que el hecho de que haya objetos extraños dentro de un producto que es destinado a ser consumido, no es un hecho menor y debe ser tratado severamente por los derechos en juego (Salud, vida, patrimoniales, etc).

Reclama los siguientes rubros indemnizatorios:

Daño patrimonial.

Reclama en este rubro el valor de dos botellas retornables como así también, los gastos por envío de cartas documento, y los efectuados en virtud del presente proceso judicial (tasas, bonos, adelanto de pericia, bono de movilidad, etc). Reclama por este rubro la suma de \$ 53.859.

Daño Moral.

Manifiesta que como consecuencia del obrar antijurídico del demandado, sus mandantes sufrieron un evidente daño moral. Asegura que el estado de tranquilidad de los accionantes se vio injusta y violentamente alterado, al comprobar que la bebida que comparten con sus hijos y familia contiene un objeto extraño. Reclama por este concepto la suma de \$200.000.

Daño punitivo.

Cita el art. 52 bis de la Ley 24.240. Remarca que los fundamentos del daño punitivo son sancionar al dañador y disuadir la ocurrencia de futuros ilícitos. Alega que el objetivo del daño punitivo debe ser sancionar a la demandada de modo tal que en el futuro evite la introducción en el mercado de

productos con alta potencialidad dañosa y extreme las medidas para evitar generar un riesgo en la salud de los consumidores.

Estima la cuantificación de este rubro en la suma de \$2.500.000, debiendo tener en cuenta la posición en el mercado del infractor, la gravedad de los riesgos, la reincidencia y las demás circunstancias del hecho.

Ofrece prueba documental.

II. Contesta demanda

Corrido traslado se presenta la Dra. Natalia Inés López Liatto en el carácter de apoderada de Salta Refrescos S.A. y contesta demanda solicitando se rechace la misma con expresa imposición de costas.

Niega en forma genérica y particular los hechos invocados por los actores en su demanda.

Manifiesta que Salta Refrescos S.A. distribuye y comercializa sus productos en las provincias de Santiago del Estero, Salta y Tucumán, los cuales elabora y envasa en sus plantas industriales ubicadas en las dos últimas provincias mencionadas, contando con todos los permisos y habilitaciones ambientales correspondientes para realizar su actividad.

Remarca que la diligencia con que realiza su objeto está probada por el acatamiento de todas las normas a las que está sujeta, y por el cumplimiento de los más altos estándares de calidad que es posible certificar, con los que aún sin ser obligatorios cumple. Puntualiza que todos los sectores que abarcan la línea de producción de SALTA REFRESCOS S.A., están dotados de alta tecnología, con frecuentes controles de 5 calidad físicos, químicos y microbiológicos, por lo que resulta imposible, cuestión que se acreditará en la etapa procesal oportuna, que una botella salga de la planta de embotellamiento con objetos extraños en su interior. Agrega que el propio proceso de elaboración del producto en cuestión, y la existencia de normas específicas que la firma cumple para su actividad, demuestran acabadamente que SALTA REFRESCOS S.A., ha cumplido y cumple con la obligación de seguridad impuesta por el artículo 5 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Manifiesta que ante cualquier reclamo de un interesado, a requerimiento de SALTA REFRESCOS S.A., se procede a un inmediato análisis y pruebas científicas del producto, lo que en el caso particular no pudo llevarse a cabo, atento a la negativa de los actores de colaborar, ya que jamás pusieron a disposición de SALTA REFRESCOS S.A., los envases a los que aluden en su escrito de demanda, lo que, hasta el día de la fecha, impide realizar el control del mismo.

Afirma que de verificarse la procedencia del producto, como de mi mandante, al igual que la existencia de un elemento extraño en la botella, resulta imposible que ellos provengan del proceso de elaboración, sino más bien, que fueron introducido con posterioridad a su elaboración en planta, previa extracción de la tapa correspondiente, fuera del control de su mandante.

Expresa que no existió en ningún momento, de parte de SALTA REFRESCOS S.A., atropello, impericia, culpa grave o negligencia alguna, que hayan puesto en peligro la salud o la vida de la actora.

Sostiene que no existen pruebas que demuestre que los actores han sufrido algún daño.

Explica el proceso industrial que utiliza Salta Refrescos S.A. para el embotellamiento de productos para envases retornables.

Afirma que su mandante ha obtenido las más altas calificaciones y certificaciones que avalan sus procesos. Enumera las siguientes: 1) Normas ISO 14001, que evalúan y certifican el cumplimiento de los requisitos de elaboración, embotellado, almacenamiento, comercialización y distribución de bebidas no alcohólicas, gasificadas y no gasificadas. Certificados emitidos por SGS United Kingdom Ltd Systems & Services Certification. 2) Normas ISO 9001 que evalúan y certifican el cumplimiento de los requisitos de elaboración, embotellado, almacenamiento, comercialización y distribución de bebidas no alcohólicas, gasificadas y no gasificadas. Certificados emitidos por SGS United Kingdom Ltd Systems & Services Certification. 3) Certificación ISO 22000, que evalúan y certifican el cumplimiento de los requisitos de elaboración, embotellado, almacenamiento, comercialización y distribución de bebidas no alcohólicas, gasificadas y no gasificadas. Certificados emitidos Expedido por Bureau Veritas Certification. 4) Certificación OHSAS 18001, que evalúan y certifican el cumplimiento de los requisitos de elaboración, embotellado, almacenamiento, comercialización de bebidas no alcohólicas, gasificadas y no gasificadas. Certificados expedidos por SGS United Kingdom Ltd Systems & Services Certification.

Destaca además que Salta Refrescos S.A. cumple cabalmente con las regulaciones dispuestas en el Código Alimentario Argentino. Puntualiza que su mandante cumple cabalmente con la disposición establecida en el Capítulo IV, art. 184, Resolución GMC N° 003/92 Anexo 1 punto 3.3. del Código Alimentario Argentino que señala: Los envases deberán disponer de cierres o sistemas de cierres que eviten la apertura involuntaria del envase en condiciones razonables. No se exigirán sistemas o mecanismos que los hagan inviolables o que muestren evidencias de apertura intencional salvo los casos especialmente previstos.

Concluye que su mandante tomó y toma todas las precauciones posibles para evitar que sus envases sean violados, y que surge a simple vista que la botella en cuestión denota que fue abierta, manipulada o hackeada fuera de la planta embotelladora de su mandante. Agrega que no hay conducta ni omisión alguna que se pueda atribuir concretamente a Salta Refrescos.

Impugna y rechaza por improcedentes los rubros indemnizatorios reclamados por la actora, por cuanto SALTA REFRESCOS S.A no ha incumplido ninguna obligación contractual ni legal, no ha violado ninguna obligación de seguridad o garantía, y no hay nada que se le pueda reprochar en forma subjetiva ni objetiva.

Ofrece prueba documental.

Efectúa reserva de caso federal.

III. Trámite procesal de la causa

Mediante proveído de fecha 19/04/23 se abre la presente causa a pruebas. En fecha 16/08/23 se lleva a cabo la audiencia de conciliación y proveimiento de pruebas, habiendo las partes ofrecido las siguientes: Actora N°1 y N°2: Documental. Constancias de autos; Actor n°3: Prueba de exhibición de documentación en poder de la demandada; Actor n°4: Informativa, en la que se ordena librar oficios al Correo Argentino y a Centro de Mediación de San Miguel de Tucumán; Actor n°5: Declaración de Parte, en la que se cita a absolver posiciones al Gerente Comercial de Salta Refrescos S.A. Carlos Arguello; Actora n°6: Informativa, en la que se ordena librar oficio a la Dirección de Comercio Interior, Secretaría de Defensa del Consumidor Salta, Dirección General de Comercio de Santiago del Estero, Mesa de Entradas del Poder Judicial de la Provincia de Tucumán, Mesa de Entradas del Poder Judicial de la Provincia de Salta, Mesa de Entradas del Poder Judicial de la Provincia de Santiago del Estero, Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia de la U.N.T.; Actora n°7: Pericial de Bromatología; Actor n°8: Pericial Contable; Demandado n°1: Documental. Constancias de autos; Demandado N°2: Testimonial, en la que se cita a declarar a Daniel Horacio Gutierrez, Alvaro Javier

Barcatt Mirande y José Luis Padilla; Demandado n°3: Pericial Técnica y química (acumulada al Actor n°7); Demandado n°4: Pericial Técnica; Demandado n°5: Informativa, en la que se ordena librar oficio a Bureau Veritas Argentina S.A. y SGS Argentina S.A.; Demandado n°6: Pericial contable (acumulada a prueba del actor n°8).

En fecha 15/03/24 se lleva a cabo la audiencia de producción de pruebas.

Practicada planilla fiscal y presentado los alegatos por ambas partes, mediante proveído de fecha 30/12/24 se ponen los autos a despacho para dictar sentencia, y

CONSIDERANDO

I. El objeto

Comparecen en estos autos los Sres. Roberto Antonio Lucena y Emiliano Ernesto Herrera, y promueven demanda de daños y perjuicios contra Salta Refrescos S.A., solicitando se los indemnice con la suma de pesos dos millones setecientos cincuenta y tres mil ochocientos cincuenta y nueve (\$ 2.753.859), en virtud de haber adquirido una botella de gaseosa de la marca Coca-Cola, destinada a consumo familiar, que contenía un elemento extraño en su interior.

Por su parte, la demandada sostiene haber implementado y cumplido con los más altos estándares certificables de calidad en su proceso de embotellamiento. Alega que, de haberse hallado un elemento extraño en el interior de una botella, éste necesariamente habría sido introducido con posterioridad al sellado del envase y, por ende, fuera de su ámbito de control.

II. Marco normativo aplicable

En los términos en que ha quedado planteada la litis, se infiere que la operación que dio origen al vínculo entre las partes se configura como un contrato de compraventa. A su vez, dicha operación encuadra dentro de una relación de consumo entre el consumidor –el actor– y un proveedor de bienes y servicios, conforme al artículo 3 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) –en concordancia con los artículos 1 y 2 de la misma– y al artículo 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación (CCCN). Cabe destacar que la noción de «relación de consumo» es más amplia que la del contrato, ya que constituye la puerta de acceso al régimen protector del consumidor.

Así las cosas, y como primera aproximación, debe tenerse presente que el derecho busca elevar al consumidor, para encontrar la necesaria nivelación en la relación, a fin de que ambos sujetos de ella se encuentren realmente en las mismas situaciones como para contratar (Irigoyen Roberto, “Fundamentos de la cláusula constitucional sobre defensa del consumidor”, La Ley 1994 - E,1020).

La Corte Suprema de Justicia de la Provincia, en oportunidad del dictado de la sentencia N° 1084/2014, ha dicho que “El Derecho de los consumidores es un microsistema legal de protección que gira dentro del sistema de Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse, en primer lugar, dentro del propio sistema (). El elemento activante es la relación de consumo, es decir, que siempre que exista una relación de este tipo se aplica el microsistema” (vid: Lorenzetti, Ricardo, “Consumidores”, Rubinzal Culzoni, Sta Fe, 2009, p.50). () La ley 24.240 se aplica explícitamente a quienes contratan ‘la adquisición de cosas muebles’ (art. 1). El art. 2 agrega que quedan obligados a cumplir esta ley, todas las personas que comercialicen cosas a consumidores. Finalmente, la ley de defensa del consumidor contiene una solución específica (art. 40), atinente a la responsabilidad, tanto contractual como extracontractual, del vendedor y fabricante, en relación a los daños al consumidor, resultantes ‘del vicio de la cosa’. El régimen resarcitorio del art. 40, ley 24.240, es independiente, autónomo (y no subalterno ni complementario) de la normativa sobre vicios redhibitorios, y el consumidor puede exigir una indemnización dineraria, sin estar obligado a la opción por reparación en especie” (Stiglitz, Gabriel A. "Ley de defensa del consumidor y compraventa comercial de producto defectuoso", DJ 2005-2, 331)".

“Para la aplicación de este sistema general de los daños derivados de productos, es menester tomar también en consideración la existencia de una obligación de seguridad: se entiende que “la responsabilidad se apoya en la seguridad prometida al consumidor, o razonablemente esperada por éste, respecto de la inocuidad del producto”. Los alcances de tal deber de seguridad implican una obligación de resultado ordinaria, por lo cual “la responsabilidad del elaborador, sea contractual o extracontractual, tiene carácter objetivo” y, correlativamente, para eximirse total o parcialmente de ella, está precisado a probar “la existencia de una causa

ajena que interrumpa o desvíe el curso causal”, expresa Alterini.

En efecto, el artículo 5° de la ley de defensa al consumidor dispone: "*las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.*"

En consonancia con lo dispuesto en dicho artículo, el siguiente consagra en su primera parte que las cosas y servicios cuya utilización puede suponer un riesgo para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos” (Art. 6°, primera parte, ley 24.240).” (Atilio Alterini – Roberto López Cabana. “La Responsabilidad.- Págs. 480-489. Ed. Abeledo Perrot. 1995).

III. Sobre la procedencia de la acción

Sentado lo anterior, corresponde analizar si en la causa concurren los presupuestos de la responsabilidad civil, que habiliten la procedencia de la indemnización de los daños reclamados.

Los actores afirman haber adquirido envases de gaseosa de la marca Coca-Cola y, antes de su consumo, advertir la presencia de un elemento extraño —concretamente elementos plásticos— en su interior. A fin de acreditar tales hechos, acompañaron como prueba los propios envases objeto de la controversia.

En este aspecto, cabe destacar que tanto el informe técnico emitido por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), como la pericia efectuada como aseguramiento de prueba, acreditan sin lugar a dudas, que ambas botellas contenían en su interior un elemento extraño: un film plástico transparente y un fragmento de plástico de color blanco.

A su vez, considero importante remarcar que en dicho informe se realizó la siguiente observación: " Cabe aclarar que no existen elementos técnicos suficientes como para expedirse sobre la autenticidad u originalidad del cierre y que la ausencia de indicios de apertura o violación ostensibles no son, por sí solos, concluyentes de que la botella en cuestión no haya sido violada. Existen métodos conocidos, que permiten remover la tapa sin dañar el precinto de seguridad, permitiendo volver a colocarla en una botella sin cambios físicos evidentes. Se conocen diversas maneras de realizar la maniobra y sería imposible describirlas todas, pues están libradas a la creatividad, disponibilidad de recursos y conocimiento de la persona que desee realizarlas".

En relación a las posibles causas de como llegaron los elementos extraños al interior de la botella, concluyó lo siguiente: " Las causas posibles de la aparición de cuerpos extraños pueden ser entre otras: contaminación y fallo de control, sabotaje, adulteración, etc. sin poder establecerse fehacientemente ninguna de ellas, ni implicar un orden en las posibilidades".

El informe antes mencionado no deja dudas respecto a que las botellas en cuestión contenían un elemento extraño en su interior, sin poder determinarse en forma fehaciente la causa de tal hecho.

En este contexto, al tratarse de responsabilidad objetiva fundada en el deber de seguridad, incumbía a la demandada, para eximirse de responsabilidad, demostrar que el suceso obedeció a causas ajenas a su esfera de control y que no les sean imputables, extremo que no ha sido acreditado en estos autos.

Es preciso enfatizar que la demandada tampoco ha acreditado de forma fehaciente la inocuidad del producto, esto es, que su consumo por parte de los actores estuviera exento de cualquier potencial peligrosidad.

En este sentido se expidió la Excm. Cámara del Fuero: "El sólo hecho que en un envase conteniendo un producto destinado al consumo humano se encuentre un elemento extraño, sea o no nocivo para la salud, pone en evidencia la singular potencialidad dañosa del acontecimiento, como

consecuencia de la falta de control por parte del fabricante y embotellador" (CAMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 2 ESTEBAN, NOELIA ESTEFANIA Vs. CERVECERIA Y MALTERIA QUILMES S.A.I.C.A.G. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS- Nro. Sent: 388- Fecha Sentencia: 27/07/2017).

Acreditada la presencia de un cuerpo extraño en las botellas adquiridas por los actores, y no habiendo la demandada acreditado causa eximente de responsabilidad, debe responder conforme a lo previsto en los arts. 1716, 1717 y 1722 del Código Civil, así como al incumplimiento del deber de seguridad establecido en el art. 5 de la Ley 24.240. En tal sentido, corresponde ahora pronunciarme sobre la procedencia y cuantificación de los rubros indemnizatorios reclamados.

IV.- Rubros indemnizatorios

IV.1. Daño patrimonial.

Los actores reclaman en este rubro el valor de dos botellas retornables como así también, los gastos por envío de cartas documento, y los efectuados en virtud del presente proceso judicial (tasas, bonos, adelanto de pericia, bono de movilidad, etc). Reclama por este rubro la suma de \$ 53.859.

Observo que los gastos enunciados por el actor, con excepción del valor de las botellas, no encuadran en el concepto de daño directo y/o emergente; antes bien, se tratan de típicos gastos que necesariamente debió afrontar para promover el juicio y obtener sentencia favorable a su pretensión (cf. Palacio Alvarado Velloso, "Código", t III, págs.198 y ss.; De Gregorio Lavié "Código", t I, pág. 243). Y, al guardar relación directa con la sustanciación y trámite del proceso quedan comprendidos dentro de la condena en costas, sin que corresponda su indemnización por separado.

En este sentido se ha expresado la Excma. Cámara del fuero: En cuanto a la indemnización por daños el actor reclama: a) daño emergente incluyendo en este concepto gastos de letrado, gastos judiciales y extrajudiciales a los que individualiza y detalla entre otros como consulta profesional, envío de carta documento, bonos profesionales, tasa, poder etc. Conforme al detalle realizado estimo que los gastos descriptos no deben considerarse como como daño emergente, sino que al guardar relación directa con el trámite del proceso quedan comprendidos dentro de la condena en costas (cfr. Proceso de Daños, Kiper, Tomo II, pág. 330). También se ha señalado que los gastos por el envío de cartas documentos se encuentran comprendidos dentro de las costas que debe soportar la parte vencida, y que "los desembolsos inherentes a los informes y comunicaciones extrajudiciales que el actor realice antes de instaurar la demanda configuran, en principio, gastos destinados a evitar el pleito quedando comprendidos en la genérica condena en costas aplicada al vencido, los cuales que deberán ser incluidos en la liquidación de daños causídicos correspondientes a la liquidación que se practique en la etapa de ejecución de sentencia." (idem, pág. 335). De allí que los gastos ocasionados por el juicio quedan abarcados en la imposición de las costas, sin que corresponda su indemnización por separado.- (CAMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 3-POMO MANUEL ADOLFO Vs. BANCO MACRO S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS- Nro. Sent: 137 Fecha Sentencia 28/03/2018).

En virtud de lo expuesto, el presente rubro prospera únicamente por el precio de las gaseosas adquiridas (daño emergente), esto es la suma de \$400 con más un interés conforme la tasa activa del Banco Nación aplicado desde agosto del año 2017 hasta su efectivo pago.

IV. 2. Daño Moral

Se ha definido al daño moral como "toda modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba antes del incumplimiento, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial" (conf. Pizarro, Ramón

D., "Daño moral. Prevención. Reparación. Punición. El daño moral en la diversas ramas del derecho", Hammurabi, Buenos Aires, 2004, p. 31).

Con razón se ha dicho: "El agravio moral es la lesión de razonable envergadura a un interés amparado por el derecho de naturaleza extrapatrimonial, y por ello no resarce cualquier molestia, ansiedad o disconformidad, así como tampoco cualquier dolor, incomodidad o padecimiento" (CNCom., Sala B, Cabral, Raúl c. Imperialtur S.A., 01/06/1988, LA LEY 1989-A, 487, DJ 1989-1, 676, AR/JUR/2311/1988). En similar sentido, se ha resuelto: "Para que proceda reparar el daño moral ante un incumplimiento contractual –en el caso, en un contrato de viaje– se debe demostrar que la actitud del contrario ha significado una alteración de los valores de la personalidad –honor, libertad, tranquilidad de espíritu, salud, etc.–, y no tan solo una incomodidad o molestia ínsita en todos los incumplimientos contractuales" (CNCiv., Sala I, De Coro, Héctor Dionisio y otro c. Calcos Viajes Internacionales S.A. y otro, 28/12/2005, RCyS 2006, 1355, JA 2006-II, 506, AR/JUR/7409/2005). Por lo demás, es criterio de esta Sala que tratándose de destrucción, pérdida o deterioro de bienes patrimoniales, debe juzgarse restrictivamente la admisión del daño moral, no revistiendo ese carácter las simples molestias, incomodidades o inconvenientes transitorios derivados del hecho dañoso, todo lo cual queda suficientemente reparado con la indemnización del daño material (CCCTuc., Sala II, Fenik c. Lombardo, Sentencia N° 552, 25/10/13, entre otras; cfr. MOISÁ, Benjamín, Imputación jurídica, daño moral, mora e intereses, LA LEY 05/02/2013, 6 LA LEY 2013-A, 252, fallo comentado: CNCiv. Sala J, 30/08/12, Canale, Marcelo c. Gorin, Arturo Pedro s/daños y perjuicios).

Entiendo que para que prospere el daño moral, debe existir un menoscabo real y concreto en la esfera anímica del damnificado —zozobra, angustia o sufrimiento— que trascienda el mero riesgo abstracto. La sola constatación de un cuerpo extraño en el envase, sin que dicho elemento haya llegado a consumirse ni a generar un perjuicio efectivo en la salud o tranquilidad psíquica del consumidor, no configura el presupuesto fáctico ni jurídico del daño moral.

Comparto lo resuelto por la Excma. Cámara en un caso similar: "no advierto que la mera adquisición de una botella de gaseosa con una pila adentro tenga entidad suficiente como para producir una alteración anímica, que llegue a constituir un agravio moral susceptible de ser indemnizado, más allá de las molestias propias de cualquier reclamo por un producto defectuoso" (CAMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 2 ESTEBAN, NOELIA ESTEFANIA Vs. CERVECERIA Y MALTERIA QUILMES S.A.I.C.A.G. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS- Nro. Sent: 388- Fecha Sentencia: 27/07/2017).

En mérito a lo expuesto, el reclamo por daño moral no puede prosperar.

IV.3. Daño Punitivo

Reclaman por este concepto la suma de \$2.500.000.

De modo preliminar, cabe destacar que la previsión del art. 52 bis de la Ley n°24.240 (incorporado por Ley n°26.361) instituye la figura de una "multa civil" a favor del consumidor y a instancias del proveedor.

Los daños punitivos han sido definidos como "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 destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, Ramón Daniel, Daño Moral, p. 453, Hammurabi, Bs.As., 1996.). Se ha utilizado con más corrección la denominación "Daños ejemplares" (de la locución inglesa "exemplary damages") para destacar la característica de que se originaron para constituir un castigo ejemplificador para determinados incumplimientos especialmente dañinos. La designación "daños punitivos" (punitivo: del latín pun-tum, supino de pun-re, castigar) puede ser incorrecta desde el punto de vista semántico, ya que lo que se sanciona no es el daño en sí mismo sino en todo caso la conducta del dañador.

Se ha puntualizado también que no basta la mera culpa para la aplicación de la sanción pecuniaria, sino que 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 umbral mínimo y que le confiera, por su trascendencia social, repercusión institucional o gravedad, una apoyatura de ejemplaridad (vid “Tratado de Derecho del Consumidor”, Stiglitz Gabriel y Carlos A Hernandez -dir.-, 1ª ed, CABA: La Ley, 2015, T. III, p. 290/292).

En el presente caso, la demandada ha acreditado la existencia de diversos sistemas de control y gestión de calidad en sus plantas de producción, elaboración y embotellado, acompañando los certificados correspondientes. Asimismo, el perito Diego Moyano, tras inspeccionar la planta de Salta Refrescos S.A., describió de manera exhaustiva los procesos de elaboración y embotellamiento y concluyó que la idoneidad, la calidad y la tecnología de los equipos con que cuenta la empresa, satisfacen plenamente los requisitos exigidos para la fabricación de este tipo de productos. Además, señaló que la demandada dispone de una planta de producción ejemplar, en la que ha inculcado a sus empleados una cultura de cuidado de la calidad, centrada en el cliente y orientada a la mejora continua de sus procesos.

Cabe destacar que el perito relató haber introducido en la línea de producción una botella con tres fragmentos de plástico de distinto tamaño en su interior. Señaló que, tras realizarse tres pasadas independientes, el dispositivo de control los identificó y rechazó automáticamente la botella, expulsándola de la cinta.

Debe destacarse que, aun cuando Salta Refrescos S.A. acreditó el cumplimiento de los protocolos de calidad y seguridad y cuenta con la tecnología y maquinaria idóneas, se encontraron objetos extraños en el interior de botellas de Coca-Cola, sin que los peritos pudieran establecer si los envases habían sufrido alguna adulteración.

En efecto, el perito que intervino en la medida de aseguramiento de prueba, luego de comprobar a través de un procedimiento, llevado a cabo en forma personal, que las botellas son susceptibles de ser hackeadas en condiciones normales concluyó: "Mediante esta demostración comprobamos que lejos de ser inviolable y seguro, la tapa y el envase en cuestión, son susceptibles de ser hackeados en condiciones normales y manifiesto que existen procedimientos cuyo resultado es abrir el envase, introducir un elemento extraño, volverlo a cerrar, resultando que la botella adulterada y muy inclusivamente la tapa, comparados con la botella de control no presentan diferencias entre ellas".

En igual sentido el INTI determinó que existen métodos conocidos que permiten remover la tapa sin dañar el precinto de seguridad, permitiendo volver a colocarla en la botella sin cambios físicos evidentes.

Atendiendo a lo señalado por los especialistas y a la existencia de múltiples procesos judiciales que versan sobre botellas con elementos extraños en su interior, no cabe duda de que, incluso cuando dicha adulteración ocurra fuera de la planta de Salta Refrescos S.A., constituye una falla de seguridad del producto. La empresa demandada ha sido debidamente informada, a través de esos expedientes, de los distintos métodos al alcance de cualquiera para adulterar sus envases; por ello, estaba obligada a reforzar las medidas de seguridad del producto que comercializa, garantizando que, una vez despachado de su planta, no pueda ser manipulado ni alterado.

En este contexto, estimo que se cumplen tanto los presupuestos objetivos como los subjetivos para imponer la multa civil. Objetivamente, la mera presencia de un cuerpo extraño en una botella destinada al consumo humano, junto con el riesgo potencial para la salud que ello implica, constituye un hecho de indudable gravedad y trascendencia social que justifica la sanción. Subjetivamente, ha quedado acreditado que el incidente deriva de una conducta desaprensiva y de culpa grave por parte de Salta Refrescos S.A.; quien, a pesar de conocer la facilidad con que sus envases pueden ser adulterados o “hackeados”, la empresa no ha adoptado hasta la fecha medidas efectivas para neutralizar ese riesgo una vez que las botellas salen de la planta.

La conducta antes descrita es merecedora de una sanción. Por medio de esta multa civil debe procurarse que en lo futuro no se repitan acontecimientos de tal gravedad. Por todo ello, el daño punitivo en este tipo de casos resulta plenamente aplicable.

En cuanto a la cuantificación del presente rubro considero asertado que, "las pautas de valoración para la graduación de la sanción por daño punitivo son muy variadas y, entre otras, enuncia: a) la gravedad de la falta (en la especie, incumplimiento del deber de información, de seguridad, y de prevención de daños); b) la situación particular del dañador, especialmente en lo atinente a su fortuna personal (extremos que se infieren de su posición en el rubro "turismo" (cfr. art. 33 PCC); c) los beneficios procurados u obtenidos con el ilícito; d) la posición de mercado o de mayor poder del

punido; d) el carácter antisocial de la conducta; e) la finalidad disuasiva futura perseguida (frente a la posibilidad cierta de que conducta antijurídica constatada en autos se repita en relación a potenciales consumidores en idénticas o similares condiciones a las del actor, ponderando particularmente los efectos indirectos disuasivos y preventivos que pueda tener una sanción ejemplar estimulando prácticas acordes a la ley; f) la actitud ulterior del demandado, una vez descubierta su falta (pretendió desentenderse de la responsabilidad que le cupo en el caso); g) el número y nivel de empleados comprometidos en la conducta de mercado; h) los sentimientos heridos de la víctima, h) el desequilibrio evidenciado entre las partes de la relación; i) el mayor rigor con que debe ser valorada la conducta antijurídica del proveedor, atento a su posición dominante, profesionalidad y experiencia etc."(Pizarro, Ramón Daniel, Daño moral, p. 530, Hammurabi, Bs.As., 2004).

Por lo expuesto considero justo y razonable condenar a la demandada a abonar en concepto de daño punitivo la suma de \$ 2.336.264 equivalente a 2 canastas básicas total para el hogar 3 (\$ 1.168.132) conforme la última publicación oficial disponible -correspondiente a mayo de 2025-, con más un interés conforme la tasa activa del Banco Nación aplicado desde la fecha de de esta sentencia hasta su efectivo pago.

IV.4. Resumen de la condena.

Por lo expuesto, la demanda procede en forma parcial por la suma de \$2.336.664 (\$400 en concepto de daño emergente con más la suma de \$2.336.264 en concepto de daño punitivo) con más los intereses considerados en cada rubro indemnizatorio.

IV.5. Solicitud de sanciones.

Por último resta abordar el resto de las sanciones solicitadas por los actores como publicación de la sentencia, pedido de disculpas, registro de sentencia, y sanción ejemplificadora, las que serán rechazadas. Sobre este tema se ha dicho que: "debe tenerse en cuenta que la publicación como sanción requiere necesariamente una norma expresa y específica que le de fundamento" cfr. Chamatropulos, Demetrio Alejandro, "estatuto del Consumidor Comentado" 2ªed., La Ley, Buenos Aires, 2019, T. II, pp. 1027, 1100 y ccs.).

El Art. 488 del CPCCT consagra la facultad del Juez de ordenar la publicación de sentencia condenatoria o su extracto, en un diario de amplia circulación a costa del demandado, en términos que claramente no implican un imperativo sino una prerrogativa.

Así, si bien la adopción de una sanción como la de publicar la sentencia judicial de condena en casos de grave conducta por parte del proveedor, puede revelarse en un elemento de prevención y disuasivo de gran importancia, entiendo que en este proceso esa solicitud resulta innecesaria teniendo en cuenta la naturaleza del incumplimiento y atento la trascendencia del caso. Además debe agregarse que el efecto disuasivo en este caso se encuentra contenido en la condena por daño punitivo.

V. Costas

Atento al resultado obtenido, habiendo los actores triunfado en lo sustancial de su reclamo y lo dispuesto por el art. 487 del C.P.C.C., corresponde imponer las costas a Salta Refrescos S.A..

VI. Honorarios

Tengo en cuenta que los Dres. Cabrera Hebe Lorena y Heredia Miguel Alejandro actuaron en forma conjunta como apoderados de los actores, cumpliendo las tres etapas del proceso principal.

A su vez, la Dra. Lopez Liatto Natalia Inés, intervino como apoderada de Salta Refrescos S.A. cumpliendo las 3 etapas del proceso principal.

Por último tengo en cuenta la actuación de los peritos Ezequiel Emilio Nader, Hilda Soledad Sánchez y Diego M. Moyano.

A los fines de establecer la base regulatoria se tiene en cuenta el monto por el que procede la presente acción, \$2.336.664, suma a la que luego de aplicar los intereses correspondientes arriba al monto de \$2.338.866.

Determinada la base y atento a las constancias de autos, corresponde efectuar la regulación peticionada.

Teniendo en cuenta la tarea realizada, eficacia, resultado obtenido y tiempo empleado en la solución de la litis considero justo aplicar sobre la base establecida un 15% a los apoderado de la parte actora y un 10% a la apoderada de la demandada de conformidad con lo dispuesto por los arts. 14, 15, 38, 41, 42 y cc de la ley arancelaria local.-

Con respecto a los apoderados de los actores, tengo en cuenta que los mismos actuaron en forma conjunta por lo que resulta aplicable lo dispuesto en el art. 12 de la Ley 5480, en cuanto a que debe regularse como si se tratara de una única representación. En este sentido se ha pronunciado en diversas oportunidades la Excm. Cámara del fuero: "Respecto de los honorarios regulados por actuaciones en el principal, el a quo regula por el valor de una consulta escrita para cada una de las apoderadas –conjuntas- de la parte actora con más el 55% en razón del doble carácter en el que actúan. El art. 12 de la ley arancelaria establece que cuando “ actuaren conjuntamente varios abogados o procuradores por una misma parte, a fin de regular honorarios se considerará que ha existido un solo patrocinio o una sola representación..”. Respecto a la norma transcripta los autores Brito Cardozo de Jantzon han dicho que: “El hecho de que la asistencia letrada sea desempeñada por dos o más abogados no es causa para que se exceda de la escala del art. 39 (hoy 38). De allí que el artículo establece que se considerará que ha existido un solo patrocinio o una sola representación, según sea el caso. Esto obviamente a los efectos regulatorios. La norma es equitativa porque el trabajo profesional compartido y el interés de la parte (jurídico-económico) es uno solo y, ante la parte, en definitiva el trabajo se unifica. Cuando se trata de actuación conjunta, la regulación debe ser igual para cada profesional, y la sumatoria de ella debe equivaler a la de un solo patrocinio” (Honorarios de Abogados y Procuradores, pag.57). Es por ello que entendemos que resulta correcto en virtud a la base regulatoria de autos, que se regula honorarios por actuaciones cumplidas en el principal por el valor de una consulta escrita, con más el 55 % previsto por el art. 14 de ley arancelaria, pero este monto debe regularse en forma conjunta para cada una de las apoderadas conjuntas de la actora. (CAMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 2 SINDICATURA EX BANCO INTEGRADO DEPARTAMENTAL COOP. LTDO. Vs. CASAL CARLOS ESTEBAN Y OTRA S/ COBROS (SUMARIO)-Nro. Sent: 1 Fecha Sentencia 13/02/2012).

Realizando los cálculos pertinentes y no alcanzando el mínimo legal se procede a establecer los emolumentos de conformidad con el art. 38 in fine de la citada normativa legal.

A fin de regular los emolumentos de los peritos, considero justo aplicar sobre la base establecida un 10%, en consideración a los principios de equidad y proporcionalidad.

En virtud de lo expuesto corresponde regular honorarios a la Dra. Cabrera Hebe Lorena la suma de \$ 387.500, al Dr. Heredia Miguel Alejandro la suma de \$387.500, a la Dra. López Liatto Natalia Inés la suma de \$775.000, al perito Ezequiel Emilio Nader la suma de \$233.887, a la perito Hilda Soledad Sánchez la suma de \$233.887 y al perito Diego M. Moyano la suma de \$233.887.

Resulta importante mencionar que los honorarios provisorios regulados al perito Ezequiel Emilio Nader mediante resolución de fecha 02/06/23, quedan comprendidos en la presente regulación.

Por ello,

RESUELVO

I.- HACER LUGAR PARCIALMENTE a la demanda por daños y perjuicios promovida por Lucena Roberto Antonio, D.N.I. N° 20.218.447 y de Herrera Emiliano Ernesto, D.N.I. N° 33.977.857 en contra de Salta Refrescos S.A. y condenar a ésta última al pago de la suma de \$2.336.664, en concepto de daño emergente y daño punitivo, con más los intereses considerados en cada rubro.

II.- IMPONER COSTAS a Salta Refrescos S.A. conforme lo considerado.

III.- REGULAR HONORARIOS a la Dra. Cabrera Hebe Lorena la suma de \$387.500, al Dr. Heredia Miguel Alejandro la suma de \$387.500, a la Dra. López Liatto Natalia Inés la suma de \$775.000, al perito Ezequiel Emilio Nader la suma de \$233.887, a la perito Hilda Soledad Sánchez la suma de \$233.887 y al perito Diego M. Moyano la suma de \$233.887.

HAGASE SABER.-1380/18RIJ

DR. RAÚL EUGENIO MARTÍN TEJERIZO

JUEZ SUBROGANTE - Acordada N° 928/24 (CSJT)

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMUN - 13va. NOM. (GEACC3)

Actuación firmada en fecha 30/06/2025

Certificado digital:

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

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