

Expediente: 1500/20

Carátula: **DIAZ BEATRIZ YOLANDA - DIAZ ESTER AMANDA Y DIAZ ADOLFO ANTONIO C/ SAN BERNARDO SERVICIOS SOCIALES S.R.L. S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **EXCMA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - SECRETARÍA JUDICIAL - CIVIL**

Tipo Actuación: **REC. DE CASACION**

Fecha Depósito: **19/03/2026 - 00:00**

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

20256189535 - DIAZ, BEATRIZ YOLANDA-ACTOR/A

20301170506 - SAN BERNARDO SERVICIOS SOCIALES S.R.L., -DEMANDADO/A

90000000000 - DIAZ, ADOLFO ANTONIO-ACTOR/A

90000000000 - DIAZ, ESTER AMANDA-ACTOR/A

307155723181071 - MINISTERIO FISCAL

ACTUACIONES N°: 1500/20



H102985974807

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE TUCUMÁN

CASACIÓN

Provincia de Tucumán, reunidos los señores Vocales de la Excma. Corte Suprema de Justicia, de la Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal, integrada por los señores Vocales doctores Daniel Leiva, Antonio D. Estofán y Daniel Oscar Posse, bajo la Presidencia de su titular doctor Daniel Leiva, para considerar y decidir sobre el recurso de casación interpuesto por la parte actora en autos: *“Díaz Beatriz Yolanda - Díaz Ester Amanda y Díaz Adolfo Antonio vs. San Bernardo Servicios Sociales S.R.L. s/ Procesos de consumo”*.

Establecido el orden de votación de la siguiente manera: doctores Daniel Oscar Posse, Antonio D. Estofán y Daniel Leiva, se procedió a la misma con el siguiente resultado:

El señor Vocal doctor Daniel Oscar Posse, dijo:

1. Viene la causa a conocimiento y decisión del Tribunal en virtud del recurso de casación deducido por la parte actora a través de la representación letrada del doctor Nicolás Matías Vaca, contra la sentencia n° 565 de fecha 2 de julio de 2025 dictada por la Sala II de la Excma. Cámara Civil y Comercial Común del Centro Judicial Capital. El pronunciamiento recurrido, hizo lugar parcialmente al recurso de apelación deducido por la parte demandada, y mantuvo la condena a abonar a los actores la suma equivalente al costo del servicio de sepelio que la madre de los actores señora Juana Rosa Barrionuevo tenía contratado con la demandada, revocando la condena a indemnizar el daño moral.

El recurso de casación deducido por la accionante se sustanció con la demandada, quien lo contestó mediante presentación de fecha 25 de agosto de 2025. El Tribunal de segunda instancia dictó sentencia n° 807 de fecha 25 de septiembre de 2025, mediante la cual resolvió conceder el recurso de casación y dispuso la elevación de los autos a esta Corte a los efectos de su conocimiento y resolución.

Radicados los autos ante este Tribunal, previo a resolver se ordenó correr vista al señor Ministro Fiscal, cuyo dictamen de fecha 15 de octubre de 2025 consta agregado a las constancias digitales de este expediente.

2. Como antecedentes relevantes de la causa, en lo que resulta conducente para resolver los planteos formulados en el recurso de casación bajo análisis, corresponde destacar que la sentencia de primera instancia hizo lugar parcialmente a la acción de consumo y daños y perjuicios interpuesta por Beatriz Yolanda, Ester Amanda y Adolfo Antonio Díaz en contra de San Bernardo Servicios Sociales SRL, condenando a la demandada a abonar la suma equivalente al servicio de sepelio contratado por los actores con la empresa Previsión Familiar SRL., y una indemnización del daño moral sufrido de \$3.000.000, con más intereses.

Para así resolver, el Juez de primera instancia analizó la normativa vigente al tiempo del fallecimiento de la madre de los actores -mayo de 2020-, en especial el DNU 297/20 que disponía el Aislamiento Preventivo Social y Obligatorio en el marco de la pandemia por Covid-, y concluyó que la actividad para prestar el servicio de sepelio que la señora Barrionuevo tenía contratado con la demandada, no se encontraba vedada; de allí que determinó que la accionada resulta responsable por no prestar dicho servicio al momento del deceso de la madre de los actores.

Apelada la sentencia por la demandada, la Cámara -en lo que resulta pertinente a los planteos formulados en esta instancia extraordinaria- tuvo como hechos probados en la causa: que el fallecimiento de Juana Rosa Barrionuevo se produjo el 04/05/2020 a las 23:30 horas; que el servicio contratado consistía, entre otras cosas, en el servicio de sepelio, provisión de féretro, traslados e inhumación del cuerpo del beneficiario, carroza y 2 autos de acompañamiento; que requerido el servicio por los familiares de la señora Barrionuevo, solo les fue ofrecido el retiro del cuerpo del Sanatorio y su traslado hasta el cementerio, más no el servicio de velatorio, sea en las salas que posee a dichos efectos o en el domicilio de la persona fallecida; que disconforme con dicha negativa, los actores contrataron en fecha 6/5/2020 el servicio de sepelio en la empresa Previsión Familiar SRL cuyo costo ascendió a \$24.000, conforme la Factura que acompañaran; y que dicha empresa sí incluyó un velatorio realizado en un domicilio particular desde las 5 am. hasta las 4 pm aproximadamente.

A continuación el Tribunal de apelación analizó exhaustivamente la normativa de emergencia dictada por el Poder Ejecutivo Nacional y Provincial durante la pandemia de Covid y por el Comité Operativo de Emergencia (COE), lo que le permitió concluir que "...durante el mes de mayo de 2020 toda actividad de velatorios y visitas a cementerios en Tucumán siguió sujeta a las mismas restricciones que habían entrado en vigor a fines de marzo y no hubo nuevas habilitaciones hasta junio () En consecuencia, durante todo mayo de 2020 en Tucumán no se permitieron velatorios más allá de los mínimos operativos para la inhumación/cremación". A partir de tal análisis la sentencia juzgó que "...la negativa de la empresa demandada a prestar el servicio de velatorio se encontraba ajustada a derecho, no así, el requerimiento de los familiares de la Sra. Barrionuevo a realizar dicho servicio en su domicilio con asistencia de familiares y vecinos. El hecho de que otra empresa haya prestado dicho servicio implica que la misma es quien realizó este sin apego a la normativa antes citada". Como consecuencia de ello, calificó a la pandemia "...como una causal eximente de responsabilidad respecto del daño moral producto de las aflicciones sufridas por los actores, ya que constituye una causa de extinción de una obligación por imposibilidad de cumplimiento (arts. 955 del CCCN)...", y en su mérito revocó la condena a indemnizar el daño moral.

No obstante ello, mantuvo la condena por daño emergente, con una reformulación de su alcance, fundada en los principios de buena fe, deber de información y prohibición del enriquecimiento sin causa, y modificó el régimen de costas, disponiéndolas por el orden causado en lo relativo a la

actuación del letrado de la demandada.

3. Contra dicho pronunciamiento, la parte actora interpone recurso de casación, denunciando la existencia de errores de derecho, arbitrariedad en la fundamentación y violación de garantías constitucionales. Sostiene que la sentencia de Cámara, si bien formalmente motivada, incurre en una defectuosa valoración de los hechos y de la prueba rendida, asignándoles una significación jurídica errónea que conduce a una incorrecta aplicación del derecho sustantivo y procesal.

En primer lugar, el recurrente cuestiona la conclusión de la Cámara en cuanto a que la prestación del servicio de velatorio se encontraba absolutamente prohibida durante el mes de mayo de 2020. Afirma que no existía una norma expresa que prohibiera los velatorios domiciliarios, y que el DNU 297/2020, al declarar esenciales los servicios funerarios, permitía su prestación bajo modalidades compatibles con las restricciones sanitarias. En ese marco, sostiene que la Cámara efectuó una interpretación restrictiva y errónea del régimen normativo aplicable, desconociendo decisiones administrativas posteriores y ampliatorias que incluían dentro de las actividades exceptuadas a aquellas vinculadas a la provisión de insumos y servicios necesarios para los sepelios.

Vinculado con ello, el recurrente insiste en que el cumplimiento del contrato no era imposible, extremo que -a su entender- quedó demostrado por el hecho de que otra empresa funeraria prestó el servicio en idéntico contexto temporal y sanitario, sin que consten sanciones ni reproches administrativos. Señala que la Cámara descartó indebidamente este dato fáctico, calificándolo como una actuación ilegítima de terceros, sin analizar la práctica real del sector, la tolerancia administrativa ni la razonabilidad de exigir a la demandada una conducta distinta frente a un consumidor que procuraba despedir a su madre en condiciones dignas.

En segundo término, el recurso de casación se dirige contra la revocación del daño moral. El recurrente sostiene que la Cámara aplicó de manera automática y absoluta la figura de la fuerza mayor como eximente de responsabilidad, sin ponderar que la fuerza mayor no libera al proveedor de los deberes de buena fe, información, cooperación y trato digno propios de las relaciones de consumo. Afirma que el fallo confunde la imposibilidad jurídica de cumplir una prestación específica con la inexistencia de daño moral resarcible, soslayando que el daño extrapatrimonial puede derivar de la frustración de expectativas legítimas y de la privación de un ritual de despedida irrepetible, aun cuando la conducta del proveedor haya sido formalmente lícita.

Desde esa perspectiva, el recurrente enfatiza el carácter personalísimo y espiritual del contrato de sepelio, sosteniendo que su incumplimiento o cumplimiento defectuoso afecta directamente derechos vinculados a la dignidad humana y a los vínculos afectivos, lo que justifica la procedencia del daño moral conforme a la doctrina y jurisprudencia invocadas. Alega que la Cámara omitió aplicar los principios protectores del derecho del consumidor y desconoció precedentes que reconocen el daño moral en supuestos de prestación defectuosa de servicios funerarios.

Asimismo, el recurso cuestiona la coherencia interna del pronunciamiento, en tanto la Cámara, por un lado, afirma que no existió incumplimiento contractual reprochable ni hecho antijurídico, pero, por otro, mantiene una condena patrimonial fundada en el enriquecimiento sin causa. A criterio del recurrente, esta contradicción revela una motivación defectuosa y arbitraria, incompatible con la garantía del debido proceso.

Finalmente, el recurrente se agravia de la modificación del régimen de costas dispuesta por la Cámara. Sostiene que, tratándose de un proceso de consumo, y habiendo mediado razones fundadas para litigar, no correspondía imponer las costas por el orden causado, en tanto ello vulnera el principio pro consumidor consagrado en el art. 53 de la Ley 24.240 y desalienta el acceso efectivo a la justicia.

Concluye el recurrente solicitando que se haga lugar al recurso de casación, se case la sentencia impugnada y se restablezca la condena dispuesta en la sentencia de primera instancia, en particular en lo relativo al daño moral y al régimen de costas.

4. En orden al juicio de admisibilidad del recurso de casación interpuesto por la parte actora contra la sentencia de Cámara dictada en fecha 2/7/2025, se verifica que la presentación recursiva ha sido tempestiva, que la sentencia atacada es definitiva y que el escrito recursivo se basta a sí mismo, haciendo una relación completa de los puntos materia de agravio y adecuándose a las exigencias del art. 811 del CPCCT. La impugnación recursiva se motiva en la invocación de infracción de normas de derecho y arbitrariedad, y los recurrentes se encuentran exentos de efectuar el depósito previsto por el art. 812 de dicha normativa procesal por tratarse de una acción de consumo regida por el beneficio de gratuidad consagrado en el art. 53 de la Ley 24.240 y el art. 484 CPCC; por lo que corresponde declarar admisible el recurso de casación bajo estudio y, en consecuencia, pasar al examen de su admisibilidad sustancial y -en su caso- procedencia.

Corresponde examinar el recurso de casación interpuesto por la parte actora contra la sentencia dictada por la Excma. Cámara en lo Civil y Comercial Común, Sala II, a fin de determinar si el pronunciamiento impugnado incurre en alguno de los vicios que habilitan la vía extraordinaria intentada. Adelanto que el recurso sólo resulta atendible en cuanto cuestiona el modo de imposición de costas; en lo demás, resulta inadmisibile.

En efecto, lejos de evidenciar arbitrariedad en los términos exigidos por la doctrina de esta Corte, la sentencia recurrida contiene una fundamentación suficiente, razonada y coherente, construida sobre una valoración integral de los antecedentes de la causa y sobre una interpretación jurídicamente correcta del marco normativo aplicable al caso, aun cuando no coincida con la postura sostenida por los recurrentes.

En primer lugar, debe señalarse que la Cámara abordó de manera expresa y detallada la cuestión central introducida por la parte actora relativa a la imposibilidad o no de prestar el servicio de velatorio durante el mes de mayo de 2020. Para ello, efectuó una reconstrucción exhaustiva del régimen normativo vigente al momento del fallecimiento de la madre de los actores, analizando el alcance del DNU 297/2020 y de las disposiciones nacionales y provinciales dictadas en el contexto del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, así como las resoluciones del Comité Operativo de Emergencia de la Provincia de Tucumán.

Sobre esa base, concluyó que la realización de velatorios no se encontraba habilitada en dicho período, y que recién con posterioridad se dispuso su admisión bajo protocolos específicos. Tal conclusión luce jurídicamente correcta, y el argumento que proponen los recurrentes -esto es, que pese a tal prohibición el servicio de velatorio se prestaba en los hechos en el ámbito provincial- remite a cuestiones de hecho y prueba que resultan ajenas a esta instancia casatoria; de modo que se inscribe dentro del margen de apreciación propio de los jueces de mérito y no puede ser revisada en esta instancia extraordinaria.

En efecto, la recurrente pretende controvertir dicha conclusión sosteniendo que no existía una prohibición expresa y que otra empresa funeraria habría prestado el servicio en idénticas circunstancias. Sin embargo, tales planteos no trascienden el ámbito de la discrepancia con la valoración efectuada por la Cámara acerca de los hechos de la causa y de la normativa aplicable. La circunstancia de que un tercero haya realizado una determinada prestación no obliga a concluir, sin más, que la misma se encontraba jurídicamente permitida, ni convierte en arbitraria la interpretación contraria efectuada por el Tribunal de Alzada, que consideró que dicha conducta no resultaba conforme al régimen sanitario vigente.

En este punto, el recurso se limita a proponer una lectura alternativa de los hechos y de su encuadre normativo, sin demostrar la existencia de un vicio lógico, una omisión decisiva o una falta absoluta de fundamentación que habilite la descalificación del pronunciamiento como acto jurisdiccional válido.

Tampoco resulta atendible el agravio dirigido contra la revocación del daño moral. La Cámara no negó en abstracto la procedencia de este rubro en contratos de sepelio ni desconoció el carácter personalísimo de la prestación, sino que fundó su decisión en las particulares circunstancias del caso, ponderando que la imposibilidad de prestar el servicio de velatorio derivó de una situación excepcional de emergencia sanitaria, calificada como fuerza mayor o hecho del príncipe, que tornó jurídicamente imposible el cumplimiento de dicha obligación específica y excluyó la configuración de un incumplimiento imputable a la demandada.

El razonamiento desarrollado por el Tribunal de Alzada se apoya en categorías jurídicas reconocidas -que medió una causal de justificación que exime del deber de reparar el daño- y en una motivación explícita, sin que pueda afirmarse que se trate de una mera afirmación dogmática o de una aplicación mecánica de la ley. Que el recurrente no comparta las conclusiones alcanzadas o considere que el supuesto daño moral -repárese que el velatorio de la madre de los actores se llevó a cabo, de modo que no se vieron privados del ritual de despedida- debió igualmente prosperar, no transforma al fallo en arbitrario, pues la casación no constituye una tercera instancia destinada a revisar la apreciación del mérito de la causa ni a sustituir el criterio de los jueces naturales por el del tribunal extraordinario.

En igual sentido, la crítica referida a una supuesta contradicción interna del fallo tampoco logra demostrar un vicio de entidad casatoria. La Cámara explicó de manera suficiente las razones por las cuales, aun descartando la existencia de un incumplimiento contractual reprochable en relación con el velatorio, consideró procedente mantener una condena patrimonial limitada al costo del servicio brindado por otro prestador, fundada en principios de buena fe, deber de información y prohibición del enriquecimiento sin causa. Tal construcción no revela incoherencia lógica ni ausencia de fundamentación, sino que resulta el ejercicio razonado de la función jurisdiccional frente a un caso complejo y excepcional.

Sólo resulta procedente el agravio referido al modo de imposición de costas. En relación al tópico, el pronunciamiento de Cámara, estableció: “En cuanto a las costas de ambas instancias, atento que la demanda prosperó parcialmente y que la parte actora tuvo razones fundadas para promover la demanda respecto de los rubros rechazados, resulta equitativo que estas, en lo relativo a la actuación del letrado apoderado de la parte demandada, sean impuestas por el orden causado. Respecto del letrado apoderado de la parte actora, atento lo dispuesto por el art. 487 del CPCCT que torna inaplicable al caso los principios fijados en los arts. 61 y 62 de igual digesto por tratarse de un proceso consumeril, si bien no puede imponerse costas a la parte actora (aún por el orden causado), no debe perderse de vista que el pago de los honorarios del letrado que la represento o patrocinó, los que se presumen onerosos (art. 2 Ley 5.480), igualmente queda a su cargo como beneficiaria del trabajo profesional dado que dichos estipendios quedan sujetos a lo normado por el CCCN en lo atinente a la locación de servicios. Ello, sin perjuicio de que, en virtud de lo normado por el art. 53 de la Ley 24.240 queda dispensada de su pago en la medida que no se promueva el incidente de solvencia del consumidor y obtenga sentencia favorable”.

Que en primer lugar cabe señalar que la imposición de costas por el orden causado por la actuación del demandado en autos no afecta la esfera de intereses de la parte actora. Sin perjuicio de ello, se advierte que la fórmula empleada por la Cámara para decidir las costas por la actuación del consumidor, no resulta respetuosa de la regla contenida en los arts. 487 y 490 CPCC., conforme la

interpretación que de tales preceptos hiciera este Tribunal en los precedentes “Asfoura” y “Rey Galindo” (cfr. CSJT, sent.1276 del 22/9/2025 en “Asfoura Domingo Fuad vs. Atrio Arquitectura S.C. y otros”, y sent. 1303 del 26/9/2025 en “Rey Galindo Mariana Josefina y otro vs. Banco de Galicia y Buenos Aires S.A s/ Daños y Perjuicios”). A raíz de ello, corresponde modificar el modo de imposición de costas por la actuación de la parte actora, estableciendo que no se imponen costas por la actuación de los actores (confr. art. 490 CPCC).

5. En cuanto a las costas originadas en la presente instancia extraordinaria, en atención a que no se verifica en la especie el supuesto excepcional previsto en el art. 490 CPCC, las generadas por la actuación de la parte demandada se imponen a su cargo (confr. art. 61 inc. 1 CPCC). Por su parte, no se imponen costas por la actuación del actor (confr. art. 487 CPCC).

El señor Vocal doctor Antonio D. Estofán, dijo:

Estando de acuerdo con los fundamentos vertidos por el señor Vocal preopinante doctor Daniel Oscar Posse, vota en idéntico sentido.

El señor Vocal doctor Daniel Leiva, dijo:

Estando de acuerdo con los fundamentos vertidos por el señor Vocal preopinante doctor Daniel Oscar Posse, vota en idéntico sentido.

Y VISTO: El resultado del precedente acuerdo, y oído el señor Ministro Fiscal, la Excma. Corte Suprema de Justicia, por intermedio de su Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal,

RESUELVE:

I. DECLARAR INADMISIBLE el recurso de casación interpuesto por la parte actora contra la sentencia n° 565, dictada por la Sala II de la Cámara en lo Civil y Comercial Común en fecha 02/07/2025, de conformidad a lo considerado.

II. HACER LUGAR PARCIALMENTE al recurso de casación interpuesto por la parte actora contra la sentencia n° 565, dictada por la Sala II de la Cámara en lo Civil y Comercial Común en fecha 2 de julio de 2025, respecto del apartado costas, las que en todas las instancias se distribuyen conforme a lo aquí considerado.

III. COSTAS, como se consideran.

IV. RESERVAR pronunciamiento sobre regulación de honorarios para su oportunidad.

HÁGASE SABER.

SUSCRIPTA Y REGISTRADA POR LA ACTUARIA/O FIRMANTE EN LA PROVINCIA DE TUCUMÁN, EN LA FECHA INDICADA EN LA CONSTANCIA DE LA REFERIDA FIRMA DIGITAL DE LA ACTUARIA/O. RJLB

Actuación firmada en fecha 18/03/2026

Certificado digital:
CN=FORTE Claudia Maria, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27166855859

Certificado digital:

CN=ESTOFAN Antonio Daniel, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20080365749

Certificado digital:

CN=POSSE Daniel Oscar, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 23126070039

Certificado digital:

CN=LEIVA Daniel, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20161768368

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