

General Roca, 6 de febrero de 2024.-

PROCESO: Este proceso "OÑATE EUGENIO ARMANDO C/ HY CITE BA S R L S/ DAÑOS Y PERJUICIOS- DENUNCIA LEY 24240 (SUMARISIMO)" (EXP. RO-02263-C-2023), del registro de esta Unidad Jurisdiccional N° 3, de la Segunda Circunscripción, con asiento en esta ciudad a mi cargo y llegado para dictar sentencia definitiva:-

A.- ANTECEDENTES:-

1.- ESCRITO DE INICIO. HECHOS. PRETENSIÓN:

El día 12/9/23 el Sr. Eugenio Armando Oñate (DNI 32.989.248) -por derecho propio- promueve acción por daños y perjuicios contra la firma HY CITE BA S.R.L. (CUIT 30-70993050-4; "ROYAL PRESTIGE") por la suma de \$ 1.882.830,00 y/o en lo que en más o en menos resulte de la prueba con más intereses y costas.-

Relata que el 4/3/22 celebró un contrato de compraventa con el distribuidor N°80304 cuyo nombre de fantasía es "Muller Company", perteneciente a la empresa demandada "Royal Prestige" y por un juego complementario de ollas por 5 piezas y una tabla de bambú de la marca "Royal Prestige" -según orden de compra N°787411 y por un valor de \$ 159.500.-.

Explica que el día de celebración del contrato entregó el 10% en concepto de anticipo, quedando un saldo de \$ 143.550 a financiar en 18 cuotas bajo la modalidad de pago "plan francés" -según lo convenido con el vendedor, dependiente directo del distribuidor N° 80304 y por ende de la empresa "Royal Prestige"-.

Indica que hizo uso de tal financiación, adelantó cuotas -fijas- e incluso por un error excedió el monto, abonando la suma de \$ 149.000 cuando el importe originalmente adeudado era de \$ 143.550 y que saldó la totalidad de la deuda en la cuota N° 10.-

Manifiesta que al momento de completar la documentación no obtuvo

una información completa y detallada acerca de la financiación y de la compra.-

Indica que la primera de las cuotas fue abonada haciendo uso del Plan Francés el día 4/04/2022 por la suma de \$ 14.000 (Quince mil); el 4/5/22 la segunda por \$15.000, el 1/6/22 la tercera por \$15.000 y así hasta saldar la totalidad de la deuda en la cuota N°10. Adjunta comprobantes.-

Denuncia que pese a saldar el monto, dependientes directos de la empresa demandada comenzaron a intimarlo de pago en reiteradas oportunidades por no abonar la cuota N° 11 -según lo informado por el dependiente directo del distribuidor.-

Agrega que con el pasar de los días, los avisos fueron cada vez más frecuentes y a través de llamadas telefónicas, mensajería instantánea de WhatsApp, en días y horas inhábiles, dirigidos tanto al él como a su grupo familiar y social.-

Describe que tales avisos tenían por fin hacerle saber que se estaban generando intereses moratorios por la falta de pago de las cuotas y que esto no fue ni informado ni consensuado por él al momento de realizar la compraventa, tampoco detallado en la orden de compra.-

Esgrime que al momento de contratar fue influenciado por el vendedor para proporcionar datos personales de familiares, amistades y personas conocidas para poder concretar la compra y que es por esto que el sector de cobranza obtuvo los datos necesarios para poder realizar los avisos de falta de pago.-

Sostiene que dependientes directos de Royal Prestige lo amenazaron sobre la carga de su información personal en la base de datos de deudores morosos (VERAZ) en caso de no seguir abonando las mensualidades hasta cubrir la cuota N° 18 y que ante esto, el día 16/2/23 envió carta documento -recibida el 17/02/2023- y sin obtener respuesta.-

Inició la instancia de mediación -agotada ante la incomparecencia de

la empresa- y que ante esto promueve esta acción.-

Desarrolla consideraciones jurídicas y entiende que fueron lesionados sus derechos económicos y espirituales al no respetar el deber de información -detallada, autosuficiente, completa y comprensible- como al haber incurrido en conductas intimidatorias en violación al principio de trato digno y equitativo del art. 42 de la Constitución Nacional.-

Reclama por rubros indemnizatorios: daño emergente por la suma de \$ 2.830,00 -gastos por carta documento-, daño moral por la suma de \$ 680.000,00 y estima por daño punitivo la suma de \$ 1.200.000,00. Todo, en lo que en más o en menos resulte de la prueba más intereses.-

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita que se haga lugar a la acción con costas.-

2.-INCONTESTACIÓN DE HY CITE BA S.R.L:-

El día [3/10/23](#), al haber vencido el plazo para contestar el traslado, fue decretada su incontestación.-

3.-INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL:-

El día [15/9/23](#) asume la intervención el Ministerio Público Fiscal sin realizar observaciones.-

4.-AUDIENCIA. PRUEBA. CLAUSURA PROCESO:-

El día [25/10/23](#) fue celebrada audiencia preliminar y ante la incomparecencia de la empresa demandada, la inexistencia de hechos controvertidos y/o susceptibles de comprobación, fue declarado el conflicto a resolver como de puro derecho y otorgado un traslado en los términos del art. 359 C.P.C.C.-

Las partes no hicieron uso de tal derecho y el día [29/11/23](#) el Ministerio Público Fiscal presentó su dictamen final.-

El día 11/12/23 fue llamado “autos para sentencia”, quedando en condiciones de resolver.-

B.- LOS FUNDAMENTOS. HECHOS Y DERECHO:-

Debe decirse que ante el incumplimiento de la empresa demandada a la carga impuesta por el art. 356 del C.P.C.C. -falta de contestación al traslado de esta acción- deben tenerse por reconocidos los hechos personales y la documental que el Sr. Oñate le atribuye.-

Acompañó al inicio el contrato de compra, comprobantes de pagos.-

También la constancia de envío de carta documento -sin su contenido-, con lo cual no puede verse el objeto de tal misiva pero de la constancia de agotamiento de la instancia de mediación -“objeto por el que se agota la instancia”- puede leerse que lo requerido era el pedido de que se le impute el pago realizado, denunciando allí violación a su derecho a la información y a su trato digno (arg. art. 386, 356 del C.P.C.C.).-

La versión traída por el Sr. Oñate no fue desvirtuada -ante el silencio de la empresa pese a su citación- y tendré por acreditado entonces que abonó lo comprometido, que recibió las llamadas telefónicas que adujo -en días y horas inhábiles.-

La carga de acreditar lo contrario pesaba sobre la empresa y no lo hizo (art. 37 de la Ley 24.240 y mod.).-

El conflicto traído no presentaba dificultades para su resolución entre las partes y pese a esto fue necesario agotar la instancia de mediación y promover esta acción.-

Debe concluirse que existe entonces violación al deber de información y de trato digno hacia el consumidor -Sr. Oñate- (art. 42 de la Constitución Nacional, art. 5, 8 bis de la Ley 24.240 y mod.) y por ende corresponde hacer lugar a la acción promovida (art. 40 de la citada ley), debiendo responder la empresa demandada por las consecuencias dañosas de su obrar.-

C.- DE LOS DAÑOS:-

En cuanto al **daño material** reclamado -gasto por carta documento- entiendo que el concepto se encuentra incluido dentro del de costas, las que

estarán a cargo de la parte vencida por aplicación del art. 68 del C.P.C.C.-

Por lo tanto, en oportunidad de practicar el Sr. Oñate la respectiva liquidación, deberá incluir tal monto con más sus intereses -a calcular desde su efectiva erogación y hasta el efectivo pago, cfr. las pautas dadas por el STJ en JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS-.-

En lo que hace al **daño moral** y evaluado este reclamo bajo las directrices del régimen de la Ley 24.240 y modificatorias, corresponderá tener por configuradas las lesiones de índole espiritual alegadas (art. 42 C.N.) por cuanto debe entenderse que afectaron la dignidad de quien reclama, del goce de su vida privada, que generaron incertidumbre, malestares, angustias, falta de seguridad en lo abonado, de confianza ante la ausencia de respuestas concretas y eficientes a sus reclamos y deberán ser resarcidas.-

Ante la ausencia de prueba en concreto que acredite un mayor valor, el escaso período de tiempo que transcurrió entre el inicio de esta acción y el de dictado de esta sentencia, encuentro justo y equitativo otorgar la suma reclamada, que asciende a la de **\$ 680.000,00** con más intereses que deberán calcularse desde la fecha de la intimación por carta documento -17/2/23- hasta la fecha de inicio de este reclamo -12/9/23- a una tasa del 8% anual y a partir de allí y hasta su efectivo pago conforme a las pautas dadas por el STJ en JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS-.-

Por último y en lo tocante con el **daño punitivo** reclamado, consideraré que el Superior Tribunal de Justicia -[Cofre](#), del 4/03/2021- por mayoría sostuvo que "(...) se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Sólo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares (...)".-

En tal precedente hizo alusión a críticas sobre el alcance amplio y que

en la actualidad "(...) existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (...)".-

Entiendo que los parámetros expuestos por el STJ logran configurarse en este caso por cuanto el conflicto resultaba de fácil solución para la empresa demandada -como fue dicho- y pese a esto optó por el silencio absoluto, lo que denota una total indiferencia hacia el consumidor como persona y su reclamo.-

El Sr. Oñate debió transitar la instancia extrajudicial, la vía de mediación y agotó las etapas de este proceso hasta el dictado de sentencia y que también repercute en un desgaste jurisdiccional innecesario.-

La empresa no compareció a la audiencia preliminar fijada.-

La indiferencia, el silencio, es un modo de agresión y entiendo que justifica su sanción.-

Continuando, la finalidad de este instituto -daño punitivo- tanto para la legislación como para la doctrina y jurisprudencia consolidada a la fecha- no es otra que la de disuadir la repetición de conductas análogas y la de brindar real operatividad a la Ley 24.240 y mod. (art. 28, 42 de la Constitución Nacional, art. 30 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 27 de la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, y demás citados por el art. 75 inc. 22 y 23 de la Constitución Nacional).-

Es sabido que su núcleo reside en neutralizar una potencial nocividad futura, interesando la repercusión de la infracción (cf. Zavala de González, Relevancia cuantitativa del daño, RCyS 2012-II, 95).-

La normativa vigente es de orden público y procura el debido respeto de la buena fe, de las buenas costumbres en tales relaciones.-

Estas razones conducen a declarar la procedencia del rubro por cuanto tienden a reforzar los principios y garantías enunciados precedentemente, a favor de la parte más débil y buscando un equilibrio.-

Por lo expuesto, el rubro prosperará y para su cuantificación estaré a las pautas dadas por el art. 47 de la Ley 24.240 y mod.-

Para tal tarea consideraré:-

- la naturaleza de los derechos y garantías constitucionales violados y que han sido abordados: derecho/deber a la información y de trato digno;

- que tal conducta derivó en que se viera en la obligación de transitar la etapa extrajudicial y judicial -como fue señalado-;

- que el conflicto no pudo solucionarse sino a través de esta sentencia;

- que todo lo anterior traduce en una grave falta en la atención de su clientela, del deber de información, de trato digno frente a su riesgo empresarial y realizando llamadas telefónicas reiteradas, en horarios y días inhábiles; ofreció un sistema de compraventa, de financiación y ante el reclamo de información/de trato digno se desentendió;

- la situación particular de la dañadora -empresa- y el objeto que desempeñaba para la compraventa de bienes y de acceso mediante financiación;

- los beneficios económicos estimados con tales conductas ya que percibió el precio e incumplió con las normas ya mencionadas, generando incertidumbre en la cancelación/desvinculación y ocasionando injerencias arbitrarias con las llamadas telefónicas;

- la finalidad disuasiva de la sanción;

- la gravedad de su conducta al hacer caso omiso a los reclamos extrajudiciales, ante la falta de respuesta frente a situaciones que debieran solucionarse rápidamente y con seriedad;

-la actitud mantenida hasta el dictado del presente pese a la vigencia y construcción jurídica en torno a la Ley 24.240 y mod., a la incorporación del art. 42 de la Constitución Nacional en el año 1.994;

-la cantidad de dependientes que deben entenderse comprometidas en la grave falta -véase los nombres mencionados en el contrato-, en la ausencia de respuestas, de información concreta, adecuada y veraz, de trato digno;

-el desmedro potencial de personas usuarias y consumidoras en el supuesto como riesgo abstracto, ante la repercusión de la infracción y más allá del mal individual a Oñate (ZAVALA DE GONZALEZ, Función preventiva de daños, LA LEY, 03/10/2011);

-la ausencia de antecedentes de la empresa en este tipo de sanciones -ausencia de acreditación-;

-los límites del art. 47 de la Ley 24.240 y según modificación Ley 27.701 -de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)-;

-lo dicho por el STJ en [BARTORELLI](#) (SD 133, 17/10/2023): que la labor jurisdiccional de cuantificación responda a pautas orientadoras y mecanismos que reflejen la valoración de las circunstancias concretas del caso, consigan los objetivos y fines del instituto; que se eviten imposiciones de sanciones excesivas que en los hechos impliquen una aplicación distorsiva del principio de razonabilidad y del derecho de propiedad -en sentido constitucional-, de la garantía del debido proceso sustantivo (arts. 17, 18, 28, 33 y conchs. Constitución Nacional).-

Por todo lo expuesto corresponde determinar el daño punitivo en la suma de **\$ 2.607.355,00 -5 CANASTAS HOGAR TIPO 3;** \$ 521.471 valor de cada canasta cf. informe [INDEC](#)- con más intereses que deberán ser calculados de conformidad con la doctrina legal del STJ en autos

GUIRETTI y conforme pautas del STJ en JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS (art. 47, 52 bis Ley 24.240 y mod. Ley N° 27.701, B.O. 1/12/2022).-

Una última consideración expresaré y lo es ante las distintas posturas de Alzada ([SILVA RIOSECO](#), SD 174 del 06/11/2023; [SANTA GIULIANA](#), SD 195 del 12/12/2023) y más allá de la falta de controversia concreta en este proceso.-

Como se desprende de lo resuelto, comparto la postura que propone el voto minoritario -Dr. Martínez- para la cuantificación.-

Sintéticamente expondré el razonamiento que me convence de mantener su aplicación -Ley 27.701- ante la modificación de la postura adoptada por la Alzada en los precedentes citados como fue dicho.-

De la doctrina legal del STJ en [GUIRETTI](#) (STJ SD 17 del 04/05/2020) surge que esta multa es de *indudable carácter constitutivo del derecho del consumidor y que, por lo tanto, es a partir de allí desde cuando se deberán computar los intereses*.-

Por otro, en [BARTORELLI](#) (SD 133, 17/10/2023) fue afirmado que “(...) es cierto que en nuestro derecho positivo, el art. 47 de la Ley 24.240 (al que remite el 52 bis) establece en su inc. b) una escala con mínimos y máximos para cuantificar el daño punitivo (de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina)”.-

Su cuantificación entonces, debe realizarse conforme a las pautas vigentes al imponer la sanción en el día de la fecha.-

Al tratarse -el daño punitivo- de una de las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicamente existentes entre las partes de este proceso, resulta de aplicación lo dispuesto por el art. 7 del Código Civil y Comercial: “A partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplican a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes (...)”.-

En este caso, el instituto del daño punitivo previsto por la Ley 24.240 estaba plenamente vigente al momento en que las partes contrataron -con lo cual no existe posibilidad alguna de aplicación retroactiva de la ley- y las modificaciones de la Ley 27.701 (B.O. 1/12/2022) son las vigentes a la fecha para graduar/cuantificar/constituir el derecho de quien reclamó -por ser, reitero, una de las consecuencias de la relación contractual que sirve de causa-.-

Siguiendo esta línea argumental -una vez firme y/o consentida esta sentencia- deberá publicarse, por cuanto la norma establece que en todos los casos debe serlo (arg. art. 47 de la Ley 24.240 y mod. por Ley N° 27.701): en un diario de circulación en la región -diario Río Negro- y en otro de iguales características del país -Clarín/La Nación, atendiendo al domicilio social de la empresa-, los días domingos de cada mes -durante un mes- y conteniendo la condena, síntesis de los hechos, infracciones cometidas.-

Las costas deberán ser soportadas por la empresa demandada en su condición de vencida (arts. 68, 77 del C.P.C.C.).-

Por todo lo anterior, RESUELVO/FALLO:-

1.- Haciendo lugar a la acción de daños y perjuicios por violación al deber de información y de trato digno promovida por el Sr. Eugenio Armando Oñate (DNI 32.989.248) contra la firma HY CITE BA S.R.L. (CUIT 30-70993050-4; “ROYAL PRESTIGE”) por los fundamentos dados; condenando a la empresa nombrada para que dentro del término de 10 días de notificada proceda a abonar la suma total de \$ 3.287.355,00 con más los intereses que deberán calcularse según las pautas dadas para cada rubro.-

2.- Costas a la empresa demandada en su condición de vencida (art. 68, 77 del C.P.C.C.).-

3.- Determinar la base regulatoria en la suma de \$ 3.287.355,

ascendiendo el límite impuesto por el art. 77 del C.P.C.C. a la suma de \$ 821.838,75.-

De conformidad con lo dispuesto por los arts. 6,7,8,9,10,12, 40 y conchs. de la Ley G 2212 y valorando la actividad profesional desplegada en defensa de los intereses de su asistido -eficacia, calidad-, corresponde regular a favor de Pablo Francisco Napolitano -patrocinante del actor- la suma de \$ 526.000,00 (16% MB). **REGISTRAR. NOTIFICAR y cumplir con las Leyes D 869 y 5069.-**

Quedan notificadas cfr. Acordada 36/22 -STJ.-, ANEXO I. art. 9.a -
"(...) todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema PUMA, o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil".-

Andrea V. de la Iglesia

Jueza