

Viedma, 30 de diciembre de 2025.

VISTO: el expediente "**PARANAO SUSANA YANET C/ MIRALLES ERNESTO EDGARDO S/MENOR CUANTIA**", registrado como **VI-00103-JP-2025**, que se encuentra en condiciones de dictar sentencia.-

ANTECEDENTES:

1).- Que en fecha 06/07/2025 se presentó Susana Yanet Paranao, DNI 26.334.891, por derecho propio sin asistencia letrada, e interpuso demanda de menor cuantía contra Miralles Ernesto Edgardo DNI 30.584.648 y Blanqueria Dulce Hogar.

Que reclama un monto total de PESOS UNO MILLÓN CIENTO VEINTITRES MIL CON 00/100 (\$ 1.123.000,00)según el siguiente detalle: la suma de PESOS CUATROCIENTOS VEINTITRES MIL CON 00/100 (\$ 423.000,00) en concepto de daño patrimonial, con más la suma de PESOS QUINIENTOS MIL CON 00/100 (\$ 500.000,00) en concepto de daño extrapatrimonial y la suma de PESOS DOSCIENTOS MIL CON 00/100 (\$ 200.000,00) en concepto de daño punitivo.

Que funda su pretensión en el hecho de haber efectuado, con fecha 8 de mayo de 2025, la compra de diversos productos de blanquería (consistentes en toallas, sábanas, repasadores y otros artículos afines) a la empresa denominada "*Blanquería Dulce Hogar*". Refiere que abonó la suma de PESOS CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL CON 00/100 (\$423.000,00) en concepto de precio de los productos adquiridos, adicionando la suma de PESOS VEINTE MIL CON 00/100 (\$20.000,00) en concepto de costos de envío.

Indica que, una vez perfeccionada la operación, se le informó que la entrega de los productos se realizaría dentro de un plazo de tres (3) a cinco (5) días, mediante la empresa de transporte Andreani, proporcionándosele un enlace con el link para el seguimiento del envío.

Expone que, vencido el plazo indicado para la entrega, se presentó personalmente en la sucursal correspondiente, donde se le informó que no constaba ningún envío a su nombre, aclarando el personal del lugar que no realizan llamados telefónicos ni envían mensajes en relación con entregas.

Señala asimismo que, ante dicha situación, intentó en reiteradas oportunidades

contactar a la parte demandada, no obteniendo respuesta alguna a sus comunicaciones.

Finalmente, ofrece la prueba y hace saber que, para poder afrontar el pago de los productos adquiridos, se vio obligada a contraer un préstamo.

2).- Que impuesto el trámite de ley, en cumplimiento con lo dispuesto en el art. 52 de ley 24.240, se dió intervención al Ministerio Público Fiscal para que actúe como fiscal de la ley, y quien manifestó en fecha 24/06/2025, que tomaba debida intervención y no tenía observaciones jurídicas que formular.-

3).- En oportunidad de celebrarse la audiencia prevista en el art. 700 del CPCyC, en fecha 21 de octubre de 2025, solo compareció la parte actora no presentándose ni justificando su incomparecencia el demandado Ernesto Edgardo Miralles pese a encontrarse debidamente notificado. En relación a la demandada "Blanqueria Dulce Hogar" no surgiendo en las presentes actuaciones constancia de la debida notificación la actora manifestó expresamente desistir del proceso contra la misma.

En consecuencia, con fecha 29 de octubre de 2025, se resolvió, en atención a lo manifestado por la actora en la audiencia de fecha 21/10/2025, tenerla por desistida del reclamo entablado contra la demandada Blanquería Dulce Hogar y, en su mérito, se dispuso la recaratulación de las actuaciones como: "PARANAO, SUSANA YANET C/ MIRALLES, ERNESTO EDGARDO S/ MENOR CUANTÍA".

4).- Que, los presentes se encuentran en estado de dictar sentencia.-

ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DEL CASO

I.- Que este Juzgado de Paz, es competente para resolver en estos autos, en razón a la materia, a la pretensión y el monto reclamado.-

II.- Que la pretensión se enmarca en una relación de consumo en los términos de los arts. 42 de la Constitución Nacional, concediendo ese rango constitucional a los derechos de los consumidores y los usuarios, el cual establece que: "*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; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno*". Por su parte, el artículo 1092 del CCyC, amplía el concepto del vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor y dispone expresamente el carácter protectorio de la parte en condición de vulnerabilidad, tanto para la aplicación como en la interpretación normativa.

III.- Que, en este caso no existe duda alguna en que la parte actora reúne la calidad de consumidora y la parte demandada de proveedoras de bienes, en los términos de la Constitución Nacional y de la Ley 24.240 -y sus modificatorias-, por lo que en tal carácter están obligadas a cumplir con todas las previsiones impuestas por la legislación vigente.

IV.- Que para ingresar en el análisis probatorio, tengo presente que la parte actora acompañó documental consistente en: documento nacional de identidad, comprobante de transferencia, copia de las conversaciones vía plataforma WhatsApp, acta de denuncia penal, factura, constancia del pago del envío, constancia del registro de llamadas; por su parte la demandada no asistió a audiencia establecida por artículo 700 CPCCRN, como tampoco negó los hechos denunciados ni aportó elemento de prueba alguno. Que he de puntualizar respecto de la veracidad de las circunstancias descriptas por la actora, que si bien es cierto que en materia probatoria la regla general establece que quien alega los hechos es quien debe probarlos, en el marco de una relación de consumo como la traída a análisis, ésta regla se invierte y la carga de la prueba recae sobre quien está en mejores condiciones de hacerlo, resultando por ello la demandada, quien en este caso debe acreditar fehacientemente que lo dicho por el accionante no ha ocurrido del modo en que ésta lo expresa. En esta causa, y como se indicara *supra*, la demandada pese a haber sido debidamente notificada, no compareció a audiencia de sustanciación de prueba, tampoco acompañó ni ofreció prueba alguna. Circunstancia que torna operativo lo preceptuado por artículo 700 CPCCRN.

Que asimismo, el art. 53, párrafo 3º de la Ley 24.240, el cual se refiere a la carga de la prueba - cargas probatorias dinámicas-, se fundamenta en la presunción de que, en general, los consumidores tienen mayores dificultades para obtener las pruebas necesarias en comparación con sus proveedores, ello es así, debido a la dinámica habitual de las relaciones de consumo, las cuales suelen hacer que las pruebas estén en posesión de estos últimos. Máxime, considerando que al proveedor le incumbe la prueba de la eximente (conf. art. 40, *in fine* de la Ley 24.240).

Que sin perjuicio de todo ello, y refiriendo puntualmente a la apreciación de la prueba sustanciada en autos, debo decir que conforme surge del análisis de la prueba aportada por la actora, más precisamente- comprobante de transferencia, copia de las conversaciones vía plataforma WhatsApp, acta de denuncia penal, factura,

constancia del pago del envío, constancia del registro de llamadas -se deja visiblemente acreditado el incumplimiento contractual de la demandada por no haber enviado el producto adquirido. Denotando ello violación a numerosas obligaciones establecidas por el régimen consumeril, como también al deber contractual de actuar conforme principio de buena fe.

Que de dicha prueba se vislumbra que las partes han celebrado y ejecutado satisfactoriamente un contrato de compraventa de diversos productos de blanquería. Asimismo, surge acreditado que la actora realizó transferencia de pesos CUATROCIENTOS VEINTITRES MIL CON 00/100 (\$ 423.000,00) el día 10 de mayo de 2025, a favor del Sr. Ernesto Edgardo Miralles, conforme surge del comprobante de transferencia y factura acompañados.

Que materializado el pago, la actora quedó a la espera de entrega de la mercadería objeto de contratación, la cual no fue cumplida por la parte demandada.

Que ante la falta de envío del producto adquirido, la actora efectuó diversos reclamos a través de la plataforma WhastApp, los cuales fueron respondidos por la demandada, sin que ello se tradujera en la efectiva entrega del bien contratado.

Que en dicho contexto, la actora se vio obligada de dar inicio a una denuncia penal, y posteriormente inicio acciones judiciales por ante esta judicatura.

De lo expuesto se colige que el inicio del presente proceso judicial pone de manifiesto una clara violación al deber de trato digno previsto en el artículo 8 bis de la Ley 24.240, así como un evidente incumplimiento contractual imputable a la demandada.

Que en efecto, en lo referido a la exigencia de condiciones de atención y trato digno consagradas en la normativa citada, corresponde asimismo destacar la vulneración del principio de buena fe previsto en el artículo 729 del Código Civil y Comercial de la Nación, principio rector que debe regir toda relación contractual.

Que la trascendencia de la normativa precitada y el deber de esta judicatura de resguardar su efectivo cumplimiento responden al necesario respeto del consumidor como persona, quien no puede ser objeto de menoscobos ni desconsideraciones de ningún tipo derivados de la relación de consumo de la que forma parte.

Que el trato digno y equitativo constituye uno de los derechos con jerarquía

constitucional básicos de los consumidores y usuarios, y sirve de fundamento de los restantes derechos que el ordenamiento jurídico les reconoce.

V.- Que en este orden de ideas, y a la luz de la prueba producida en autos y de la operatividad que cabe atribuir a lo dispuesto por artículo 700 CPCCRN, así como también del principio de la carga dinámica de la prueba, plenamente vigente en materia consumeril, adelanto que corresponderá hacer lugar a la pretensión deducida por la actora, en los términos que seguidamente se expondrán, en tanto la vulneración de sus derechos como consumidora la obligó a promover el presente proceso judicial.

En ese marco argumental, corresponderá ahora expedirme sobre cada uno de los rubros objeto de reclamo.

a).- Que respecto del daño directo pretendido, la actora reclama el monto de PESOS CUATROCIENTOS VEINTITRES MIL CON 00/100 (\$ 423.000,00), lo que encontraría fundamento en el pago realizado por los diversos productos de blanquería y la falta de entrega de los mismos.

Que el daño directo se encuentra previsto en el art. 40 bis LDC, el cual establece que: *"El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios."*

Que en estos autos, conforme se refiriera ut supra, se encuentra debidamente acreditado que la actora realizó la compra de diversos productos de blanquería, y que a ese fin, el día 10 de mayo de 2025 realizó la transferencia al CBU/CVU 0000077200132504313754 cuyo titular resulta ser Ernesto Edgardo Miralles CUIT/ CUIL/ DNI 20305846482, por la suma de PESOS CUATROCIENTOS VEINTITRES MIL CON 00/100 (\$ 423.000,00).

Que también se encuentra probado que la Sra. Paranao, pese a dicho pago y cumplimiento de la obligación contractual por ella asumida, solicitó el envío del producto comprado, lo que no fue cumplimentado por la demandada, y quien en modo alguno dio respuesta efectiva a dicho reclamo, implicando ello un claro perjuicio patrimonial para la Sra. Paranao.

Que dicho incumplimiento contractual por parte de la demandada, torna procedente el reclamo por los daños derivados de tal proceder.

Por los motivos expuestos, haré lugar a la indemnización por daño directo por la suma total de PESOS SETECIENTOS ONCE MIL DOSCIENTOS SESENTA CON 53/100 (\$ 711.260,53) el que comprende el capital reclamado con más intereses devengados desde fecha de su abono (10 de mayo de 2025) y hasta la fecha de emisión de la presente (30 de diciembre de 2025), y sin perjuicio de los que se debiten desde vencido el plazo fijado para su pago y hasta su efectivo cobro por la actora.

b). Que asimismo, la actora reclama el resarcimiento por **daño extrapatrimonial (daño moral)**, la suma de PESOS QUINIENTOS MIL CON 00/100 (\$ 500.000,00).

Que en lo referido a éste rubro, calificada doctrina legal entiende que para que el mismo resulte procedente, “*no se requiere la producción de prueba directa, sino que puede tenerse por comprobado ante la razonable presunción de que el hecho que motiva el juicio, ha generado un padecimiento espiritual susceptible de justificar dicha indemnización*” (cfr. Llambías, Jorge J., “Tratado de Derecho Civil”, t. I, p. 331).

Que en efecto, la actora debió de atravesar diversas situaciones que han significado un padecimiento, y que encontró como causa eficiente de ello la falta de cumplimiento contractual por parte de la demandada.

Que asimismo se destaca en este punto, que las circunstancias precitadas no fueron desacreditadas por la contraria, a lo que he de sumar la ausencia de ésta a la audiencia de contestación de demanda y sustanciación de prueba, como así también la presunción de verosimilitud de ellas por resultar en el caso operativo lo ordenado por el artículo 700 CPCCRN, que en su parte pertinente dispone: “*(..)La parte debidamente notificada que no concurriera a la audiencia queda también notificada en el acto de todas las resoluciones que allí se dicten, no pudiendo plantea ninguna cuestión o recurso al respecto. Su ausencia injustificada se entiende, en el caso del demandante, como desistimiento del proceso, y en caso de la parte demandada, como reconocimiento de la verdad de los hechos pertinentes y lícitos proporcionados por la contraparte, quedando habilitada la prosecución de la causa sin más trámite...*”

Que asimismo y teniendo en cuenta la conducta desaprensiva por parte de la demandada y el razonable sentimiento de frustración ante la expectativa frustrada de la actora en recibir el producto pretendido y abonado, corresponderá hacer lugar al reclamo por daño

moral articulado y condenar al Sr. Miralles a resarcir a la Sra. Paranao por dicho concepto y por importe de PESOS SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y CINCO CON 00/100 (\$ 755.355,00). Suma ésta comprensiva por el rubro reclamado con más intereses devengados desde la fecha de interposición de la demanda hasta el dictado de la presente, y sin perjuicio de los que se sigan devengando hasta fecha de efectivo pago.

c).- Que de igual modo y en lo que refiere a la aplicación de multa prevista en art. 52 bis de ley 24.240, he de indicar que dicha norma en búsqueda de una medida correctora, prevé sanciones administrativas a los efectos de evitar en nuestra sociedad mentiras, disimulos, y falta de equidad en las relaciones comerciales, procurando el trato digno y equitativo a los consumidores. Como sostuviera calificada jurisprudencia, *"Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada la multa civil, en cuanto alude a cualquier incumplimiento legal o contractual, existe consenso dominante en el derecho comparado en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos solo proceden en (...), en casos excepcionales por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por los derechos individuales"*. (Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Rosario, al sentenciar en la causa "Rueda, Daniela c/ Claro Amx Argentina SA).

Asimismo respecto de la finalidad perseguida por esta sanción, se ha sostenido que: *"Se trata, en definitiva, de garantizar una directriz de trato adecuado al consumidor, como modo de evitar la utilización de prácticas comerciales que restrinjan o nieguen sus derechos. El cartabón de conducta exigible al proveedor tiende a resguardar la moral y la salud psíquica y física del consumidor. Así porque la ausencia de un trato digno y equitativo agravia el honor de la persona. De allí que la norma deba ser vista como una concreción del principio general de buena fe y como desarrollo de la exigencia del art. 42 CN"*. (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial Sala F en autos: "Obaid Cintia Elizabeth y otro c/ Mabe Argentina S.A. y otros s/ ordinario").

Que en esa línea argumental, no puedo dejar de observar el incumplimiento del

demandado en dar una rápida y efectiva solución a la actora, denotando ello una clara indiferencia respecto de la situación que se encontraba padeciendo la Sra. Paranao.

Es decir, de la prueba sustanciada en autos, como así también de la falta de negativa y participación en este proceso por parte del demandado, puede vislumbrarse con certeza, una actitud de indiferencia al transcurso de plazos que se encontraba padeciendo aquella.

Cabe en este punto finalmente precisar que la demandada deja en evidencia su claro desinterés incluso al no presentarse en estas actuaciones a ejercer su derecho de defensa y eventualmente justificar su proceder, lo que evidencia un proceder reprochado por el régimen consumeril hoy vigente.

Que por todo ello, considerando entonces procedente el rubro objeto de análisis, he de pronunciarme seguidamente respecto del monto de condena.

Que a ese fin, he de indicar que al tiempo de meritarse la sanción a imponerse en autos, debe de tenerse presente que el perjuicio cometido por la demandada, lo ha sido no solo para la usuaria reclamante, sino también para la Judicatura actuante, ya que resulta afectada por la inconducta de la demandada, en tanto se ve obligada a iniciar y proseguir un trámite sin otra razón que la de la falta de interés de ésta última en cumplimentar lo que la misma está obligada a hacer por las normas legales, con el dispendio procedural, de recursos humanos y económicos que ello conlleva.

Que finalmente, cabe decir que a los efectos de determinar el "quantum" de la multa, no puede perderse de vista la función de este instituto: "*sancionatoria y disuasoria*". Entonces, debe ponderarse muy especialmente la conducta del proveedor, su particular situación, la malignidad de su comportamiento, el impacto social que la conducta sancionada tenga o pueda tener, el riesgo o amenaza para otros potenciales consumidores, el grado de inmoralidad de la conducta reprochada y el de desprecio por los derechos del consumidor afectado.

Que en el presente caso deberé de hacer hincapié en aquel factor que entiendo se ha configurado como consecuencia de los hechos y prueba sustanciada en autos, y que refiere puntualmente a menoscenso por los derechos individuales de la consumidora afectada (actora), como así también al carácter disuasivo de tales conductas que debe de perseguir la multa a aplicar.

Que en razón de todo ello, he de hacer lugar al reclamo por daño punitivo objeto de reclamo, y que habrá de prosperar por importe de PESOS DOSCIENTOS MIL CON 00/100 (\$ 200.000,00) con más los intereses que habrán de devengarse desde operada la

fecha de vencimiento para cumplimiento de la presente sentencia y hasta la fecha de su efectivo pago.

VI.- Que respecto de las costas, el sistema protectorio de los consumidores otorga al concepto “justicia gratuita” el alcance de “acceso a justicia”, así lo ha establecido la Corte Suprema de la Nación al postular que el beneficio de gratuidad en estos casos no agota sus efectos en la tasa de justicia y sellados de actuación, sino que extiende también sus alcances a las costas del proceso. Del mismo modo se ha pronunciado nuestro Superior Tribunal de Justicia, al determinar el alcance del beneficio de justicia gratuita, alegando que “la Ley de Defensa del Consumidor; contiene en su art. 3 normas de interpretación específicas (...) por la cual en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, deberá prevalecer la más favorable al consumidor”, (conf. LOPEZ, PATRICIA LILIAN C/ FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. Y OTROS S/ SUMARÍSIMO S/ CASACIÓN). De modo que los obstáculos de origen económico no comprometan el acceso a justicia ni priven a los consumidores de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional.

Que por ello, las costas del presente proceso serán impuestas a la demandada. Por lo expuesto ,y conforme lo previsto por el art. 702 y ctes. del CPCyCRN (ley 5777);

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda impetrada por la Sra. SUSANA YANET PARANAO DNI 26.334.891, contra el Sr. ERNESTO EDGARDO MIRALLES DNI 30.584.648, y en consecuencia condenar a este último a abonar a la actora, en plazo de 10 días de notificada la presente: **a)** en concepto de **daño directo e intereses**, la suma de PESOS SETECIENTOS ONCE MIL DOSCIENTOS SESENTA CON 53/100 (**\$ 711.260,53**), **b)** en concepto de **daño extrapatrimonial e intereses**, la suma de PESOS SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y CINCO CON 00/100 (**\$ 755.355,00**) y **c)** en concepto de **daño punitivo** la suma de PESOS DOSCIENTOS MIL CON 00/100 (**\$ 200.000,00**).

Los importes, que deberán ser depositados en una cuenta judicial en el Banco Patagonia S.A. a nombre de este Juzgado y como perteneciente a estos autos, son cuantificados a la fecha de la presente y devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago, conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo fije el STJRN.

II.- Librar oficio por Secretaría al Banco Patagonia S.A. a fin de que proceda a la inmediata apertura de una cuenta judicial a nombre de este Juzgado de Paz y

perteneciente a estos autos.-

III.- Imponer las costas del presente juicio a la demandada en autos (art. 62 del CPCyC). -

IV.- Que ante las particularidades del presente proceso y ante la falta de actuación profesional, no se regulan honorarios judiciales.

V.- Notifíquese a las partes, con la constancia de que de resultar acorde a lo dispuesto por artículos 220, 703 CPCCRN y Acordada 31/2025, podrá apelarse la presente en el término de cinco (5) días debiéndose tener presente lo dispuesto por art. 703 C.P.C.C y art. 80 de la Ley Orgánica del Poder Judicial 5731.

VI.- Regístrese, protocolícese, notifíquese y cumplido que sea archívese.

María Gabriela Barbarossa
Jueza de Paz Subrogante