

General Roca, 18 de Agosto de 2026.

I) Proceso: Para dictar sentencia en las presentes actuaciones "[ACTOR_1] C/ [DEMANDADO_1] S/ SUMARISIMO (DAÑOS Y PERJUICIOS - DENUNCIA LEY 24.240)" (RO-01875-C-2024) del registro de esta Unidad Jurisdiccional n° 9 a mi cargo;

II) Antecedentes: 1) Demanda iniciada por [ACTOR_1] el 26/07/2024: Se presenta mediante apoderado promoviendo demanda por daños y perjuicios por incumplimiento contractual, mas daños punitivos, contra [DEMANDADO_1], en el marco de la Ley Defensa del Consumidor (LDC).

Relata que realizó la compra de un equipo en la tienda virtual de [DEMANDADO_1] ([DEMANDADO_1]), marca Samsung A34 5G 128 GB, por la suma de \$ 499.999, a pagar en 12 cuotas fijas de \$ 41.666,58, operación confirmada como orden n° 28[TELEFONO].

Manifiesta que el pedido comenzó a visualizarse en el apartado seguimiento de la página virtual de [DEMANDADO_1] y también la compra fue aprobada por la tarjeta de crédito, pactando que la entrega del producto sería mediante retiro en la sucursal del Correo Argentino de esta ciudad.

Asegura que el producto nunca fue entregado, por lo que decidió hacer el reclamo, sin obtener respuestas de la empresa favorables, sino evasivas y denegatorias de su derecho.

Sostiene que la demandada no entregó en producto, ni realizó la devolución de las erogaciones efectuadas para la cancelación de su deuda por el celular, afirmando que los débitos aún le continúan llegando a su cuenta bancaria.

Atribuye a la demandada actuar con negligencia y la falta de un trato digno, dado que la empresa incumplió su obligación principal con el consumidor que era entregar el celular y luego desconoció deliberadamente la obligación incumplida.

Refiere que tampoco recibió información adecuada ni veraz, toda vez que no tuvo respuesta alguna por parte de la empresa acerca de por qué nunca llegó su celular, ni le hizo entrega del mismo, y pese a ello continuó efectuando débitos.

Imputa responsabilidad civil a la demandada por su actuar que le ha ocasionado un perjuicio directo sobre sus derechos patrimoniales y la esfera de vida en relación, al no dar ningún tipo de respuesta a los reclamos, dilatando cualquier tipo de solución a un problema sencillo.

Describe la importancia del teléfono celular en la actualidad, por las funciones que cumple, revistiendo un fuerte daño su falta.

Conceptualiza el daño punitivo, alegando sobre su procedencia en el caso, dado que existe una relación de consumo, se ha consumado un daño en su perjuicio en concepto de un incumplimiento contractual por la no entrega de la cosa adquirida por parte de la demandada, como así también daño moral por los padecimientos sufridos como ansiedad e impotencia que repercutieron en su calidad de vida y relaciones sociales, familiares, laborales y de amistad.

También atribuye a la demandada la violación de las obligaciones normativas la negar sus derechos como consumidor, existiendo un actuar deliberado del proveedor para obtener un beneficio del daño ajeno, violando el deber de información dado que nunca informó las circunstancias por las que no se le hizo entrega del celular, existiendo al menos un grosero desinterés en los derechos ajenos.

Señala el beneficio económico de la demandada, dado que los pagos realizados por un contrato que no esta siendo cumplido, pasa a ser un cobro de sumas de dinero que no tienen causa suficiente.

Refiere a la conducta reiterada de la demandada, señalando causas en las que Telefónica ha llevado adelante la misma conducta que se reprocha en autos. Liquida el rubro en \$ 6.000.000.

Reclama el daño emergente por \$ 499.999 y daño moral por \$ 1.800.001, reclamando un total de \$ 8.300.000.

Solicita la capitalización de intereses según lo resuelto en el caso "Machin" del STJ, funda en derecho, ofrece prueba, efectúa reserva del caso federal y peticiona.

2) Contestación de demanda de [DEMANDADO_1] del 24/02/2025: Se presenta mediante apoderado, contestando demanda.

Niega todas las circunstancias de hecho y derecho que no sean de expreso reconocimiento e impugna la documental, negando su autenticidad.

Reconoce que el actor compró un teléfono marca Samsung A34 5G 128 GB por la suma de \$ 499.999 a pagar en 12 cuotas fijas de \$ 41.666,58, afirmando que luego que el actor realizara la compra, se advirtieron inconsistencias en la carga de datos al momento de la compra, por lo que se anuló automáticamente la compra y con ello el envío del celular.

Sostiene que el actor cargó el mismo día por sistema dos compras idénticas, pero con domicilios diferentes; en la compra n° 28[TELEFONO] el actor denunció su domicilio en [DIRECCION_ACTOR_1] y en la compra n° 28[TELEFONO] denunció el domicilio [DIRECCION_ACTOR_1]. Describe que ambas compras se realizaron por sistema el 18/01/2024 con cinco minutos de diferencia entre una y otra, asegurando que ambos domicilios y números de compra pueden advertirse

en la documental acompañada por la actora.

Aclara que ha sido pasible de múltiples fraudes en compra de equipos, por lo que si el sistema advierte alguna inconsistencia de los datos cargados por el comprador, procede a anular la compra automáticamente.

Afirma que no ha incumplido normativa alguna, dado que ha sido la actora la que ha dado motivo a la anulación de la compra, por haber cargado sus datos en forma incorrecta al proceder con la compra.

Dice que procedió a informar a Mercado Pago la cancelación de la compra, siendo dicha entidad la encargada de la devolución del dinero.

Explica que las compras efectuadas por Tienda [DEMANDADO_1] y abonadas con tarjeta de crédito, se tercerizan a través de Mercado Pago, siendo esta última quien debió cancelar el cobro y realizar el reembolso, planteando la falta de legitimación pasiva, atento el hecho de un tercero por el cual no debe responder.

Niega que exista un desinterés de su parte en brindar una solución a la situación planteada en la demanda, lo que se evidencia en la conducta procesal asumida, donde se reconocen los hechos pertinentes.

Impugna la existencia, cuantía y procedencia de los daños y perjuicios reclamados en la demanda.

Argumenta sobre la improcedencia del daño punitivo según los precedentes del STJ y afirma que no ha percibido los montos que reclama el actor por la compra del celular, ya que es Mercado Pago quien habría percibido los mismos.

Ofrece prueba, efectúa reservas recursivas y peticiona.

3) Apertura y clausura del periodo probatorio: En fecha 11/04/2025 se ordena la apertura a prueba del proceso y se provee la prueba

ofrecida por cada parte. En fecha 10/03/2026 se clausura la etapa probatoria, en fecha 16/03/2026 alega la parte actora.

En fecha 28/04/2026 dictamina el Ministerio Público Fiscal y el día 07/07/2026 pasan los presentes a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

III.- Fundamentos de hecho y de derecho: 1) La cuestión a decidir: El actor reclama por incumplimiento del contrato de consumo por la falta de entrega del celular adquirido a la demandada, continuar con el cobro del producto, negativa a restituir lo abonado, falta al deber de información y trato digno.

Por su lado, la demandada alega que la anulación de la compra se produjo automáticamente por inconsistencias en la carga de datos por parte del actor, al momento de realizar la compra online y que el cobro de las cuotas se canaliza por Mercado Pago quien recibe los pagos y es quien debe restituirlo en su caso. Sostuvo que informó a Mercado Pago de la anulación de la compra.

No se encuentra discutido en autos la realización de la compra de un teléfono celular por parte del actor al demandado a través de la plataforma digital, ni la falta de entrega del producto.

Los hechos controvertidos versan sobre la legitimación pasiva de la aquí demandada y si se han configurado los referidos incumplimientos contractuales imputables a la demandada y en su caso los daños y perjuicios reclamados.

2) Normativa aplicable: Tal como ha encuadrado la pretensión el actor, lo que no se encuentra debatido por la demandada, a la presente controversia resulta aplicable la Ley de Defensa del Consumidor, de corte constitucional, con una clara pauta interpretativa al establecerse en el art.

42 CN el principio protectorio de los consumidores y usuarios.

Así como también las disposiciones del CCyC y leyes específicas en la materia que configuran el microsistema consumeril (art. 42 de la CN, junto a la LDC y al nuevo CCyC arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cdtes.).

3) Análisis del caso: los hechos y las pruebas: En primer lugar debo señalar que la valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta del juzgador (Palacio - Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140).

En particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas" que surge del art. 53 de la LDC y que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. doctrinal legal STJ SE.145/19 "COLIÑIR").

En el proceso se produjo la siguiente prueba:

3.1) Documental: Incorporada al proceso.

3.2) Informativa: Banco Patagonia S.A. [E0020](#); Prisma Medios de Pago S.A. [I0018](#);

3.3) Pericial informática: [E0025](#); pedido de la demandada para que el perito conteste puntos periciales [E0026](#); contestación de puntos de pericia de la demandada [E0033](#); pedido de aclaraciones del actor [E0034](#); contesta el perito [E0035](#);

3.4) Testimonial: Declararon Nelson Eduardo Ojeda y Pieri

Maximiliano Fabián.

3.5) Documental en poder de la demandada: [E0040](#).

4) Análisis y solución del caso-fundamentos de la decisión: Como surge del relato de los hechos y fundamentos de las partes, no se encuentra en discusión la existencia de la relación contractual de consumo, ni la falta de entrega del producto adquirido por el actor a la demandada.

El actor argumenta que la demandada no cumplió con el contrato celebrado y continuó cobrando las cuotas a pesar de no haber entregado el teléfono, profiriéndole un trato indigno y omitiendo su deber de información.

Por su lado, la demandada reconoce la compra, pero afirma que la misma fue anulada por inconsistencias de datos, dado que ese mismo día el actor realizó la misma compra dos veces, con distintos domicilios, en un período de 5 minutos de diferencia entre cada una, atribuyendo responsabilidad al actor por dicha circunstancia.

En cuanto a los pagos, sostiene que no recibió ninguno, dado que el cobro de las compras online son a cargo de Mercado Pago, a quien informó de la anulación de la compra y quien debería, en su caso, devolver los pagos recibidos.

En esa base fáctica, analizaré si se efectuaron los débitos de las cuotas al actor, en su caso, el monto debitado y si corresponde a la demandada el reembolso de dichos débitos.

Según el informe pericial, constan en los registros de la demandada dos operaciones a nombre del actor, números 28[TELEFONO] y 28[TELEFONO], realizados el 18/01/2024, el primero a las 5:50 pm y el segundo a las 05:45 pm, figurando en ambos pedidos el mismo equipo

Samsung Galaxy A34 5G 125GB color negro.

Indicó el perito que los datos fueron obtenidos de la plataforma de Magento, usada por [DEMANDADO_1], constando que el motivo de la cancelación fue la inconsistencia en la carga de los datos al momento de la compra, la cual consistió en que el mismo día, con pocos minutos de diferencia, se registraron dos compras idénticas, pero con domicilios diferentes, en el pedido 28[TELEFONO] se registro el domicilio de [DIRECCION_ACTOR_1] y en el pedido 28[TELEFONO] el domicilio [DIRECCION_ACTOR_1].

En cuanto a si ha ingresado algún monto de dinero a la demandada por las compras solicitadas mediante los pedidos señalados, el perito informó que por el pedido 28[TELEFONO] el pago no avanzó ya que se canceló antes de que se realizara y por el pedido 28[TELEFONO] ingresó el importe correspondiente de \$ 499.999, el que fue efectuado a través de la plataforma de Mercado Pago, el cual fue aprobado.

Al ser preguntado el perito si la demandada informó la cancelación a Mercado Pago, detallando fecha y medio de comunicación, el perito respondió que el pedido 28[TELEFONO] se canceló sin haberse ningún cobro y respecto del pedido 28[TELEFONO], explicó que lo que se realiza al ingresar un pago aprobado de un pedido cancelado es el reembolso.

Explicó que cuando el pago es efectuado a través de Mercado Pago, [DEMANDADO_1] reembolsa el total a Mercado Pago y, a su vez, Mercado Pago lo devuelve a la tarjeta de crédito con la cual el cliente efectuó el pago, aclarando que el movimiento del reembolso de cara al cliente (si lo hace por el total o en cuotas) depende de la entidad bancaria emisora de la tarjeta de crédito, no depende de [DEMANDADO_1].

En cuanto al estado del reembolso por el pedido 28[TELEFONO],

informó que no se efectuó, pues Mercado Pago comunicó el 18/02/2025, que para poder procesar el reembolso necesitan una cuenta activa del cliente o de una persona de su confianza (cuenta registrada), ya que el pago se había hecho por una cuenta invitado.

El perito también señaló que conforme surge de los registros del sistema interno de [DEMANDADO_1] ([DEMANDADO_1]) y del procesador de pagos Mercado Pago, se constató que el pago por la suma de \$499.999 correspondiente al pedido N° 28[TELEFONO] fue efectivamente recibido y aprobado, el cual fue procesado exitosamente a través de la pasarela de Mercado Pago integrada en la plataforma de e-commerce de la demandada.

Aclaró que de acuerdo a la información obrante en los sistemas consultados a la fecha de elaboración del informe pericial, no se registra reembolso alguno al actor por la suma de \$499.999 correspondiente al pedido N° 28[TELEFONO].

Explicó el perito que desde el punto de vista técnico-informático, Mercado Pago no es un tercero ajeno a [DEMANDADO_1] en el contexto de esta transacción, ya que Mercado Pago funciona como una pasarela de pago integrada en la plataforma de e-commerce de [DEMANDADO_1] (desarrollada sobre tecnología Magento), lo que implica que [DEMANDADO_1] eligió, configuró e implementó Mercado Pago como su procesador de pagos oficial dentro de su tienda online y que la pasarela de pagos está completamente integrada en el flujo de compra de la plataforma de [DEMANDADO_1], formando parte de su infraestructura tecnológica de ventas.

Concluyó que [DEMANDADO_1] es quien recibe los fondos procesados por Mercado Pago, siendo este último únicamente el medio técnico de procesamiento elegido por la demandada y que actúa como

herramienta de procesamiento integrada al sistema de ventas de [DEMANDADO_1], y no como un tercero independiente en la relación comercial entre [DEMANDADO_1] y el actor.

Por otro lado, el perito constató que Mercado Pago comunicó la necesidad de una cuenta activa para procesar el reembolso a [DEMANDADO_1] ([DEMANDADO_1]), a través de un correo electrónico interno donde se mencionaba que el actor había realizado el pago utilizando la modalidad de "cuenta de invitado" de Mercado Pago.

Aclaró que en el pago como "invitado", no se necesita tener una cuenta registrada en la plataforma, permitiendo completar la transacción ingresando únicamente los datos de la tarjeta y algunos datos personales básicos (nombre, email), sin crear una cuenta de usuario en Mercado Pago.

Sostuvo el perito que cuando un pago se realiza como "invitado" sin estar logueado en una cuenta de Mercado Pago, los reembolsos pueden presentar complicaciones, ya que Mercado Pago requiere una cuenta activa para acreditar el dinero. En estos casos [DEMANDADO_1] cuenta con limitada información del comprador (principalmente solo el email proporcionado durante la compra como invitado), lo cual podría dificultar el contacto directo. Sin embargo, esta información (email y datos de contacto ingresados) sí está disponible en el sistema de [DEMANDADO_1] dentro del registro del pedido, por lo que técnicamente [DEMANDADO_1] tenía los medios para contactar al actor.

Refirió el perito que no pudo constatar en el sistema interno si efectivamente [DEMANDADO_1] intentó contactar al actor para informarle sobre esta situación ni para solicitarle que creara una cuenta en Mercado Pago a fin de procesar el reembolso.

También el perito indicó que luego de analizar exhaustivamente los registros

disponibles en el sistema interno de [DEMANDADO_1] durante la pericia, no pudo constatar registro alguno que evidencie intentos de la demandada por iniciar el proceso de reembolso al actor durante los aproximadamente 13 meses transcurridos entre la cancelación del pedido (18/01/2024) y la fecha en que supuestamente se informó la dificultad técnica para procesar la devolución (18/02/2025).

Tampoco pudo constatar el perito que la demandada haya intentado contactar al actor por ningún medio para informarle sobre la cancelación del pedido, notificarle la existencia de dificultades para procesar el reembolso o solicitarle información adicional necesaria para efectivizar la devolución.

Al ser preguntado el perito si el pedido 28[TELEFONO] primero fue cobrado y luego cancelado, afirmó que el sistema primero procesó y aprobó el cobro del importe de \$ 499.999 y posteriormente procedió a cancelar el pedido, destacando que el pago fue procesado y aprobado por Mercado Pago y los fondos fueron efectivamente transferidos a [DEMANDADO_1].

En el contexto descripto, se ha acreditado que el actor ha realizado la compra de un teléfono celular a través de la plataforma de la demandada, efectuándose el pago y siendo anulada la compra por el sistema de la demandada por inconsistencias en los datos, lo cual fue reconocido.

También reconoció la demandada que el celular nunca se despachó y se acreditó mediante la prueba pericial que el pago fue aprobado por Mercado Pago y los fondos transferidos a [DEMANDADO_1].

En base a ello, la postura defensiva de la demandada no puede ser receptada, dado que no puede deslindar su responsabilidad argumentando que es Mercado Pago quien recibe los pagos y quien debe restituirlo, pues el actor ha realizado la compra del celular a la demandada, a través de su plataforma, siendo Mercado Pago el instrumento que utiliza la propia demandada para canalizar los cobros de las compras online.

Además quedó acreditado con la pericial que el monto cobrado al actor fue transferido a [DEMANDADO_1] y por lo tanto a recibido el pago.

Por otro lado, tampoco la demandada ha acreditado haber informado al actor la anulación de la compra y los motivos de la misma, ni tampoco haber puesto a disposición los fondos que debía restituir, ni los requisitos para que pueda proceder a su

devolución, incluso luego de que Mercado Pago le comunicara la imposibilidad de restituir los fondos y los motivos. Nada hizo la demandada para proceder a restituir los fondos.

Por otro lado, la existencia de dos pedidos idénticos de compra, que motivaron la anulación de la compra, más allá si fue la actora o no la que realizó ambos pedidos y realizó la carga de datos de manera inconsistente, lo cierto es que las compras fueron anuladas por la demandada y sin embargo se procedió al descuento de las cuotas en la tarjeta de crédito del actor por una de esas compras.

Cabe reiterar que unilateralmente la demandada canceló la operación y procedió al cobro del celular, resultando por ello responsable de todos los daños y perjuicios que su accionar cause.

Puede observarse por parte de la demandada, una total desatención a los derechos del consumidor y a las obligaciones a su cargo, no solo no cumplió con las obligaciones a su cargo, pues aceptó y recibió el pago por una compra que luego anuló de manera unilateral, sin comunicarlo al consumidor, y luego no restituyó el dinero y se continuó con el cobro de las 12 cuotas de la compra anulada.

La violación al deber de información a su cargo resulta evidente. Nada informó en tiempo oportuno, con total desprecio del tiempo y necesidad del consumidor.

El art. 42 de la CN es categórico en establecer las obligaciones de los proveedores en la relación de consumo, debiéndose garantizar el derecho a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno (arts. 1º, 4º y 8º bis LDC).

De lo expuesto concluyo que ha existido un incumplimiento por parte de la demandada, por lo que cabe analizar los daños y perjuicios reclamados.

5) Daños y perjuicios. Daños punitivos.

El actor solicita la indemnización de los siguientes daños: daño punitivo \$ 6.000.000, daño emergente por \$ 499.999 y daño moral por \$ 1.800.001.

5.1) Daño emergente.

Reclama el actor la suma de \$ 499.999 que se vio privado de disponer

por el incumplimiento de la demandada.

De acuerdo a lo ya analizado, se encuentra acreditado que el actor ha abonado el monto de \$ 499.999 que fue transferido a [DEMANDADO_1], quien no ha realizado la entrega del producto adquirido, por lo que corresponde su restitución.

De esta manera, por el pedido 28[TELEFONO] ingresó el importe correspondiente de \$ 499.999 al patrimonio del demandado, el que fue efectuado a través de la plataforma de e-commerce, el cual fue aprobado.

Que conforme relató el actor, el pago se realizó por medio de una tarjeta de crédito.

Sabido es que cuando se abona con este medio de pago, es el banco o la entidad de la tarjeta la que entrega al comercio el monto total de la venta (menos las comisiones e impuestos correspondientes) en pocos días, mientras que la tarjeta se encarga de financiar al cliente cobrándole en cuotas mensuales.

Con lo cual, atento lo acreditado, se abonó con la tarjeta de crédito la operación, y se envió el dinero a la empresa [DEMANDADO_1] ([DEMANDADO_1]) quien lo recepcionó.

A partir de allí, y teniendo en cuanto que en paralelo fue anulada la operatoria nació el deber de restituir el dinero al actor, por lo que será en dicha fecha que deberá sumarse intereses para la restitución de la suma indicada.

En consecuencia, el rubro procede por \$ 499.999 en concepto de capital, con sus respectivos intereses los que proceden desde el día 18/01/2024 y hasta el efectivo pago de acuerdo a la doctrina legal del precedente "Machin" y/o el que lo sustituya en el futuro.

5.2) Daño moral.

Solicita la suma de \$ 1.800.001, argumentando que el incumplimiento de la demandada importó someterlo a un sufrimiento personal propio de tener que resignarse a utilizar un móvil antiguo y defectuoso, sin poder gozar de un teléfono nuevo y con mejor tecnología. Ello sumado al malestar que genera el tener que iniciar un proceso judicial para lograr asegurar la realización de sus derechos.

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde por analogía aplicar el art. 1741° del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole.

La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: *“(...) específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico”* (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY).

El STJ ha interpretado el art. 1741° del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: *“(...) En materia contractual este concepto de "insatisfacción no justificada" se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC”* (STJRN1, Se. 45//2021, “DAGA”).

En el caso, la demandada unilateralmente canceló la compra realizada por el actor, sin informarle dicha circunstancias y procedió a descontarle las cuotas.

Asimismo, los testigos que declararon en autos dieron cuenta de las preocupaciones y dificultades que sufrió el actor por la falta de entrega del celular y su impacto en el ambiente laboral.

Nelson Eduardo Ojeda, quien conoce al actor desde hace 12 años por ser compañero de trabajo en el hospital, señaló que el actor en el trabajo le mencionó que no le llegaba el teléfono, lo que es un problema por su trabajo, que cuando están de guardia los llaman, por lo que le trajo problemas en lo laboral.

El testigo Maximiliano Fabián Pieri, también conoce al actor del ambiente laboral y le comentó que hacía unos años había comprado un celular y estaba preocupado porque no le llegaba y lo necesitaba para trabajar.

Sostuvo que el actor tuvo inconvenientes laborales por la falta del celular, porque se complica la comunicación y como trabaja en un hospital, tiene que estar conectado permanentemente. También era de uso personal.

Asimismo, lo notó preocupado porque no le llegaba el celular y le descontaban las cuotas.

En consecuencia, resulta verosímil presumir que, ante esta situación de abuso e irregularidad, la actora haya experimentado un daño extrapatrimonial.

Por ello, acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno, por configurar una derivación del incumplimiento contractual, he de concluir que el daño moral se ha configurado.

Ahora bien, superado el examen de procedencia corresponde ingresar a la cuantificación del mismo, he de advertir que el actor no ha indicado cuales han de ser las satisfacciones sustitutivas que podrían reparar el daño irrogado (art. 1741 CCyC), por lo cual he de estar a los efectos de determinar el monto a parámetros objetivos.

Dicha norma (art. 1741 CCyC) vino a zanjar la discusión sobre la naturaleza de este rubro, consagrando su carácter estrictamente resarcitorio -no punitivo-, e impone al juzgador no ya la búsqueda de una imposible equivalencia entre el dinero y el padecimiento espiritual, sino la determinación de una suma apta para procurar a la víctima satisfacciones sustitutivas o compensatorias de lo que el hecho dañoso le impidió o le impide gozar, siempre dentro de parámetros de razonabilidad y prudencia (arg. art. 1740 y conchs. CCyC).

Contando como precedente de esta Unidad Jurisdiccional, "MOZZONI GABRIEL ENRIQUE C/ [DEMANDADO_1] S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)", donde en fecha 24/05/2024 se estableció el daño moral en \$ 1.500.000, monto que fuera confirmado por la Cámara de Apelaciones el [16/09/2024](#).

Dicho monto actualizado a la presente sentencia mediante la calculadora de intereses disponible en la web oficial de Poder Judicial de Río Negro, asciende a la suma de \$ 4.782.825 (conforme calculadora de inflación \$3.102.055,97).

De modo que conforme lo habilita el art. 147° del CPCC, valorando las particulares circunstancias del caso, considero que el rubro en cuestión procede por la suma de \$ 5.000.000 con más los intereses la fecha de realizada la compra (18/02/2024) y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual, y a partir de allí y hasta su efectivo pago a las tasas reconocidas por el STJ en la causa "MACHIN" y/o la que en un futuro la reemplace.

5.3) Daño punitivo.

Requiere el actor la suma de \$ 6.000.000, argumentando que la empresa ha actuado con dolo o al menos con culpa grave, existiendo un grosero desinterés en los derechos ajenos, siendo una conducta reiterada de la empresa, que se enriquece a costa de los consumidores.

Para analizar la misma, tengo en consideración las pautas fijadas por nuestro Superior Tribunal provincial en cuanto a los requisitos de procedencia fijados en autos "Daga" (STJRNS1, Se. 28/06/2021), "Cofré" (STJRNS1, Se. 09/2021), los indicados en autos "Gallego" (STJRNS1, Se. 44/2022), y la pauta fijada en autos "Bartorelli" (STJRNS1, Se. 133/2023) a los fines de valorar la razonabilidad del monto que se pudiera imponer como sanción.

Así, en autos "Cofré" sostuvo el Tribunal, sobre el daño punitivo previsto en el art. 52 bis de la Ley 24.240, 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. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares. Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, 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...", también se dijo allí que: "El incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que

además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva (cf. Pizarro, Stiglitz, "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL 09-B, 949)." (Voto del Dr. Mansilla por la doctrina que resulta de aplicación obligatoria para los Juzgados inferiores en los términos previstos por el art. 42 de la L.O.

A su vez, en "Gallego", luego de citar los aspectos valorados en la sentencia de primera instancia (la actitud ulterior que tuvo la demandada, el desmedro potencial de los usuarios y consumidores en el supuesto en estudio, como riesgo abstracto, ante la repercusión de la infracción y más allá del mal individual que pudo haber ocasionado, y la reiteración de su conducta omisiva), expresó el Tribunal que "...se puede observar que las sentencias de grado han avanzado en el análisis del comportamiento de la empresa, tanto en la prestación del servicio -al que consideran deficiente- como a la conducta posterior a los reclamos efectuados y, por sobre todo, a la reincidencia de su actuación en casos como el presente, esa valoración está indicando la presencia de un supuesto de abuso de posición de poder, a partir del cual se evidencia claramente un menosprecio grave por los derechos individuales de los usuarios del servicio eléctrico; supuesto que está contemplado como uno de los que admiten la procedencia del daño punitivo en el precedente citado...".

A los fines de analizar la procedencia de la sanción en base a las pautas brindadas en los precedente mencionados, aplicadas al presente caso, observo que en cuanto a la intención o suficiente negligencia por parte del proveedor, considero que tal como fue aquí analizado ha habido un incumplimiento contractual, lo que resta cuestionarse si dicho incumplimiento es suficiente para considerar que se posiciona como una practica indebida que reporta incrementos económicos al infractor, que ameriten disuadir con la imposición de una multa de estas características.

En tal sentido, considero que la demandada ha cancelado unilateralmente la compra realizada por el actor, procedió a recibir el pago por dicha compra y luego no restituyó los fondos al mismo, ni se comunicó con él a los fines de poner en conocimiento de la anulación operada ni de forma de restituir los fondos. Además una vez que Mercado Pago le comunicó la imposibilidad de proceder al reintegro de fondos al actor por no contar con un usuario de Mercado Pago, no informó dicha circunstancia al consumidor.

Incluso transitando el presente proceso, no ha ofrecido la devolución de lo abonado al actor e incluso pretende responsabilizar por el conflicto a la conducta del actor o a Mercado Pago, obligando a transitar todo este proceso.

Por lo cual encuentro acreditado en autos una conducta merecedora del daño punitivo, pues analizando las premisas reseñadas con el criterio restrictivo expuesto con base en la doctrina legal, encuentro configurada la conducta que amerite la sanción punitiva teniendo en cuenta el carácter verdaderamente excepcional, dolo o culpa grave de la demandada, enriquecimiento indebido y un abuso de posición de poder, con el consiguiente menosprecio grave por los derechos de los consumidores.

Desde mi punto de vista, y de acuerdo a la doctrina legal de la excepcionalidad que se mantiene, e incluso profundiza con los precedentes del STJ citados, las características del caso no son de entidad tal como para justificar la aplicación de la sanción punitiva.

En base a ello, como parámetro para la cuantificación de la sanción se tomará en cuenta la gravedad del hecho, la naturaleza de la relación existente entre las partes, la actitud ambas demandadas con posterioridad al hecho, la extensa tramitación del proceso judicial, el perjuicio resultante, la posición en el mercado de las demandas, ponderando el carácter sancionatorio y disuasorio y las pautas en relación al parámetro de la razonabilidad, dadas por el STJ en la causa "BARTORELLI", el art. 47, inc. b, LCD, el carácter sancionatorio y disuasorio y las pautas dadas por el STJ en las causas citadas, corresponde hacer lugar a la multa civil, en el marco del art. 52° bis de la LDC.

Por ello, considero procedente la sanción punitiva solicitada y, a la hora de cuantificar la misma, tengo en consideración el importe peticionado por el actor, y la escala vigente a la fecha, pautas que me llevan a cuantificar el daño punitivo en la suma equivalente al momento del pago a cuatro (4) canastas básicas 3 (Hogar de cinco personas) que publica el Indec, más sus intereses a la tasa del 8% anual desde el momento en que quede firme la sentencia. (STJRNS1, Se. N° 17/2020 del 04/05/2020, en autos "Guiretti").

Por último, y analizando la pauta de razonabilidad de la sanción establecida en autos "Bartorelli" antes citado, de modo que los daños punitivos no excedan en un dígito los importes por daños compensatorios, resulta que en autos la indemnización asciende a \$ 5.499.999.

El daño punitivo estimado a la fecha equivale a \$ 6.183.488 (CBT3 \$ 1.545.872 x 4).

En consecuencia, el daño punitivo representa 1.12427 veces el daño compensatorio ($\$ 6.183.488 / \$ 5.499.999 = 1.12427$), por lo que considero que cumple con la pauta señalada por el Superior.

Conforme doctrina legal del máximo tribunal provincial (STJRN1, Se. 17/20, "GUIRETTI"), dado el carácter constitutivo de este rubro, al equivalente en suma de dinero se le adicionarán intereses a la tasa del 8% anual desde el momento en que quede firme la sentencia hasta su efectivo pago y/o liquidación aprobada.

6) Conclusión: La demanda procede por la suma de \$ 5.499.999, en concepto de daño emergente (\$ 499.999), daño moral (\$ 5.000.000) y daño punitivo la suma equivalente al momento del pago a cuatro (4) canastas básicas hogar tipo 3 (Hogar de cinco personas) que publica el Indec en concepto de daño punitivo, más los intereses determinados en los considerandos para cada rubro.

7) Costas y honorarios: En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a la demandada en su calidad de vencida (art. 62 del CPCyC y 53 LDC).

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, por lo que por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes regulando en porcentaje de lo que resulte del monto base.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069.

Asimismo, para regular tendré en consideración el art. 730 del CCyC y la doctrina legal emergente de los precedentes del STJ en Se. 26/16 "MAZZUCHELLI" y "PEROUENE" (Se 18/17).

Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, Ley 24.240 (mod. 26.631), CCyC y CPCyC;

IV) RESUELVO: I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por [ACTOR_1] contra [DEMANDADO_1] y en consecuencia condenar a ésta última a abonar a la actora, dentro de los 10 días de notificada la presente, la suma de \$ 5.499.999 en concepto de daño emergente, daño moral y en concepto de daño punitivo la suma equivalente al momento del pago a cuatro (4) canastas básicas hogar tipo 3 (Hogar de cinco personas) que publica el Indec, todo con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.

II.- Imponer las costas del proceso a la demandada, en su calidad de vencida (art. 62 del CPCyC).

III.- Se hace saber que la regulación que a continuación se efectúa será del monto base que resulte, una vez que la presente adquiera firmeza y sujeto a la liquidación que se practique.

IV.- Regulo los honorarios profesionales del Dr. Arturo Enrique LLanos, apoderado de la parte actora, por sus actuaciones en todas las etapas del proceso, en la suma equivalente al 11% del MB a determinarse, con más el 40% por el apoderamiento.

Al letrado que asistiera a la demandada, Dr. Jorge Luis Fagalde Ulloa (apoderado) el 9% del MB, más el 40% por apoderamiento.

Cúmplase con la ley 869.

Al perito informático Jonathan Eraldo Antolini, en la suma equivalente al 5% del MB (arts. 6, 18, 19 y sgtes. de la ley 5069). En su caso, a dicha regulación deberá deducirse las percibidas en concepto de honorarios provisorios.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a través de aquella, distribuyéndose los honorarios conforme actuaron como letrados apoderados o patrocinantes; etapas cumplidas, resultado de la labor ; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de

corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 3, 40 de la ley 2212).

Notifíquese y regístrese.

Romina Daniela Merino
Jueza.