

JUZGADO DE PAZ 1RA CIRC. SAN ANTONIO OESTE

San Antonio Oeste, 15 de mayo de 2026.-

Y VISTOS: Los presentes autos caratulados "LLANQUELEO, SILVIA ANGELICA C/ FRERS, GUSTAVO GERMAN S/ MENOR CUANTÍA - DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS" Expte. N°. SA-00127-JP-2026; puestos a despacho para resolver y:

RESULTA:

I.-Que la señora SILVIA ANGELICA LLANQUELEO, DNI 17939031, con domicilio en calle Tomas Falkner Nro.891 de San Antonio Oeste provincia de Río Negro con el patrocinio letrado de la Dra. LUCIA DENISE DIEU Abogada, T° IX, F° 4304 C.A.V, promueve demanda por daños y perjuicios en el marco de la Ley N° 24.240 de derecho del consumidor, y concordantes mediante proceso de menor cuantía artículo 696 y ccdates del C.P.C.C, contra el señor GUSTAVO GERMAN FRERS, CUIT 20-31233613-9, domiciliado en calle Palacios Nro.156, Depto. 2 de la ciudad de San Carlos de Bariloche, titular de la empresa de nombre F 2 turismo, por la suma de PESOS DOS MILLONES SETECIENTOS (\$2.700.000) con más intereses

II.- En su presentación, la parte actora expone que con fecha 20/05/2023 suscribió con la demandada un contrato de adhesión con el objeto de contratar un viaje de egresados para su hijo, a realizarse durante los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025, con destino a las ciudades de Mar del Plata y Pinamar. Sostiene que el paquete contratado comprendía transporte, alojamiento, pensión completa, excursiones y demás servicios acordados, habiendo abonado una suma inicial en concepto de seña de pesos veinte mil (\$20.000,00) y el saldo en 18 cuotas de Pesos Diecisiete mil ochocientos noventa y cinco con 00/100 (\$17.895,00), las cuales informa haber cancelado íntegramente.

Agrega que, con anterioridad a la fecha convenida para el inicio del viaje, fijada para el día 26/12/2024, la demandada procedió a modificar de manera unilateral las condiciones originalmente pactadas, alterando las fechas de partida, el destino, el cual pasó a ser la ciudad de Villa Carlos Paz, Provincia de Córdoba y demás condiciones estipuladas en el contrato.

Ante dichas modificaciones, y considerando que las mismas afectaban los preparativos vinculados al inicio del ciclo universitario de su hija, lo que le irrogaba un grave perjuicio, la actora optó por prescindir del viaje y exigió a la demandada la restitución de las sumas abonadas. Frente a la falta de respuesta por parte de la empresa, promovió reclamos extrajudiciales y administrativos ante la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de San Antonio Oeste, Expte. N° 013-2025, sin obtener solución alguna.

Acompaña en sustento de su pretensión el contrato de adhesión de viaje, las actuaciones administrativas labradas ante el mencionado organismo, cupones de pago y comprobantes acreditativos de la cancelación de los mismos.

III.- Al movimiento I0002 se le corre vista al Agente Fiscal, quien a E0002 contesta la vista manifestando que no tiene objeciones jurídicas que formular y que este Juzgado resulta competente

IV.- Que se fija audiencia de rito la cual se lleva a cabo el día 29 de abril de 2026 , con la comparecencia de la parte actora la señora Llanqueleo, Silvia Angelica , junto con su letrada patrocinante; no haciéndolo la parte demandada, Gustavo German FRERS, ni justificando dicha incomparecencia, estando debidamente notificada según movimiento E0004, y bajo apercibimiento de lo dispuesto por el artículo 700 del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Río Negro.

Que en la audiencia la parte demandada solicita se haga efectivo el apercibimiento del artículo 700 del C.P.C.C.;

y, CONSIDERANDO:

I.- Con respecto a los autos que nos convoca por la particularidad del proceso de menor cuantía, debo considerar especialmente la relevancia de la audiencia de rito, conforme lo normado en el artículo 700 del C.P.C.C.

Dicho acto, no resulta ser un mero transcurrir para las partes, la importancia de la misma surte efectos procesales fundamentales en el decisorio. Resulta relevante señalar que la parte demandada goza de un plazo favorable para contestar la demanda, el cual se extiende hasta el momento mismo de la audiencia. Dicha fecha es fijada teniendo en cuenta tanto el tiempo necesario para practicar la notificación como la distancia geográfica, factores que el juzgado pondera al momento de determinar cuándo debe comparecer la parte ante la sede judicial.

Es precisamente en esa audiencia donde el legislador concibió que tuviera lugar la contestación de demanda, y donde, a su vez, se explorarían las vías conciliatorias

disponibles para las partes, brindándoles la oportunidad de alcanzar una solución equitativa a sus intereses contrapuestos. En consecuencia, dicha audiencia no constituye un simple acto procesal de trámite, sino que representa el eje central del proceso de menor cuantía, aquello que lo distingue de los demás procedimientos. Sostener lo contrario implicaría desnaturalizar el proceso, asimilándolo a uno de carácter sumarísimo cuyas normas, cabe aclarar, sí resultan aplicables, pero únicamente de manera supletoria ante los vacíos del régimen específico. Fue el propio legislador quien estableció consecuencias ante la incomparecencia a la audiencia, y lo hizo de manera contundente, a diferencia de otras situaciones previstas en el código procesal donde se contempla, por ejemplo, la declaración de rebeldía o el uso de la fuerza pública para hacer comparecer a las partes. En este caso, la sanción es severa, dado que la ausencia contradice directamente el espíritu de la norma: se ordena dictar sentencia sin más trámite, tomando como base los hechos pertinentes y lícitos invocados en la demanda. Por todo lo expuesto, anticipo que considero procedente hacer lugar a la demanda, con los alcances que se precisarán a continuación.

II.- Conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica. No tienen el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las prueba producidas y decisivas para el fallo de la causa conf. art. 356 CPCC.(conf. art. 386 CPCC).

III.- Que con la documental adjunta por la parte actora tengo por acreditada la contratación efectuada con el demandado, enmarcando la misma en una relación de consumo, el pago de las cuotas denunciadas y el reclamo administrativo efectuado. Todo estos hechos de carácter lícitos que hacen al reclamo efectuado.

En dicho orden, siendo la misma una relación de consumo, encuentro la conducta desplegada por la parte demandada, en toda la relación consumeril, cómo violatoria de la normativa mencionada.

Asimismo existe un principio rector en referencia al consumidor, artículo 3 de la ley 24240 el cual es aplicable al caso, que da por sentado el amparo del actor como consumidor en dicha relación, y es el principio in dubio pro consumidor. Así lo ha manifestado la doctrina y jurisprudencia. ...lo cierto es que el encuadre definitivo que se le dio a la acción nos obliga a la aplicación del principio in dubio pro consumidor esto es en palabras de nuestro Superior Tribunal de Justicia. La regla in dubio pro consumidor en modo alguno significa consagrar un Bill de indemnidad a favor del

consumidor, tutelando cualquier tipo de reclamo, este principio se aplica en caso de existir una situación de hecho o de derecho dudosa, ya que de lo contrario no será posible inclinar la balanza a favor del consumidor. (Voto de la Dra. Piccinini por la mayoría) Coliñir, Anahí Flavia c/ La Campagnola SACI-Grupo Arcor s/ ordinario s/ casación. ... una vez más que debemos hacer hincapié también en la necesidad de observar el principio protectorio brindando al consumidor el tratamiento que la propia Constitución Nacional manda. En este sentido, hemos dicho en otras oportunidades, siendo de aplicación el sistema de protección de los consumidores que encuentra su base en el art. 42 de la Constitución Nacional y se estructura fundamentalmente en las nuevas disposiciones que sobre la materia contiene el Código Civil y Comercial (arts. 1092, 1093, 1094 y 1095 y cctes.), así como la ley 24.240 y sus modificatorias, ante la duda debemos estar en favor del consumidor. Repárese en tal sentido especialmente en el art. 1094 del CCyC que reafirma y perfecciona el principio que ya había reconocido el art. 3 de la ley 24.240 al disponer que Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable.

En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor. Y repárese también en el art 1095 del referido código en cuanto a la interpretación de los contratos de consumo, que deben interpretarse en el sentido más favorable para el consumidor, agregando que Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa. Las normas parcialmente transcriptas no son sino la expresión de lo que se conoce como el principio protectorio que emerge del citado art. 42 de la Constitución Nacional y en general se ha sostenido que se vertebra en tres reglas: a) la regla in dubio pro consumidor, la duda favorece al consumidor; b) la regla de la norma más favorable al consumidor; y c) la regla de la condición más beneficiosa o ventajosa, especialmente en la interpretación de los contratos. Hemos dicho también e interesa recordar que la regla in dubio pro consumidor se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba. Esa ha sido la práctica judicial más extendida de la que participa esta cámara, contando con apoyo doctrinario muy calificado, que luego se plasma en la Ley de Defensa del Consumidor con la modificaciones introducidas por la ley 26.361 al disponer la obligación de los proveedores de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio. (art.

53, tercer párrafo). (Ver Manual de Derecho del Consumidor por Jorge M. Bru, Inés D Argenio, Belén Japaze, Roberto Pagés Lloveras, Diego H. Zentner, dirigida por Dante D. Rusconi, segunda edición, págs. 147 y sgtes.)"

IV.- Que teniendo en cuenta lo normado por el artículo 700 del C.P.C.C al que ya me refiera más arriba y que con la documental adjuntada ha quedado probado la entrega del dinero reclamado por la actora al demandado, considero ello prueba suficiente para entender y resolver haciendo lugar a al demanda impetrada.

V- En cuanto al análisis de los rubros reclamados por la parte actora, a la luz de la responsabilidad atribuida a la parte demandada, corresponde expedirse en los siguientes términos:

DAÑO DIRECTO: Cabe señalar que los perjuicios invocados encuadran en el rubro de daño directo, contemplado en el art. 40 bis de la Ley 24.240, el cual lo define como todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, producido de forma inmediata sobre sus bienes o su persona como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o prestador de servicios. Asimismo, dicha norma dispone que los organismos de aplicación, a través de actos administrativos, fijarán las indemnizaciones tendientes a reparar los daños materiales padecidos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. Para la procedencia de este rubro, resulta necesario que se haya producido un menoscabo valuable en dinero, ya sea sobre los bienes o sobre la persona del usuario. En el caso de autos, ha quedado debidamente acreditado el incumplimiento en que incurrió la demandada, así como la falta de restitución de las sumas de dinero entregadas por la actora en concepto de los distintos pagos realizados, circunstancias que configuran los presupuestos de procedencia de la responsabilidad civil. En virtud de lo expuesto, entiendo que corresponde hacer lugar al monto reclamado bajo este rubro, fijándolo en la suma de pesos cuatrocientos diez mil (\$ 410.000,00), con más los intereses calculados conforme la calculadora oficial del Poder Judicial, de acuerdo con la doctrina sentada por el S.T.J. en autos "*Machín*", desde el día 16 de diciembre de 2024 hasta su efectivo pago.

DAÑO MORAL: En lo que respecta al daño moral o extrapatrimonial reclamado, cabe señalar que, si bien su naturaleza impide una valoración estrictamente material, no existe margen de duda respecto del sufrimiento padecido por la actora y su hijo. Ello encuentra respaldo en la doctrina y jurisprudencia consolidada en la materia. En el caso que nos ocupa, resulta incuestionable la existencia del daño moral experimentado por el

hijo de la actora, quien, como consecuencia directa del incumplimiento de la demandada, se vio privado de realizar su viaje de egresados. No se trata de una experiencia cualquiera: el viaje de egresados representa un hito único e irreplicable en la vida de un joven, un anhelo que los adolescentes alimentan y planifican a lo largo de toda su trayectoria en la escuela secundaria. La profundidad de esa expectativa queda aún más en evidencia si se considera que la contratación del servicio se concretó con más de un año de antelación. A ello debe añadirse que la prestación comprometida por la demandada no era equiparable a un viaje turístico ordinario, susceptible de ser reprogramado o postergado. Se trataba, específicamente, del viaje de egresados, un acontecimiento singular e irrecuperable en la vida de una persona, cuya imposibilidad de realizarse en otro momento resulta evidente y no requiere mayor explicación. Esta particularidad exige ponderar con especial rigor la responsabilidad con la que debía conducirse la demandada, en tanto su actividad consiste precisamente en hacer posible ese momento único e irreplicable. Del análisis de las circunstancias descriptas se desprende con claridad que el daño moral no solo existió, sino que sus efectos perduran en la persona afectada, comprometiendo su integridad psíquica y su equilibrio espiritual, generando una honda frustración y decepción difíciles de revertir. En cuanto a su acreditación, resulta aplicable el criterio sostenido por reconocida doctrina, según la cual: *"Para probar el daño moral en su existencia y entidad no es necesario aportar prueba directa, sino que el juez deberá apreciar las circunstancias del hecho y las cualidades de la víctima para establecer objetiva y presuntivamente el agravio moral en la órbita reservada de la intimidad del sujeto pasivo [...] nadie puede indagar el espíritu de otro tan profundamente como para poder afirmar con certeza la existencia y la intensidad del dolor, la verdad de un padecimiento, la realidad de la angustia o de la decepción"* (Bustamante Alsina, *"Equitativa valuación del daño no mensurable"*, LL., 1990-A-655/656; STJ, Sentencia N° 20 del 25/04/2000). A las circunstancias ya descriptas se suman los reiterados e infructuosos reclamos efectuados por la actora, ante los cuales la demandada desplegó una conducta desaprensiva y disvaliosa, actitud que se ha mantenido incluso durante la sustanciación del presente proceso. Desde el plano conceptual, este daño extrapatrimonial se configura como una alteración disvaliosa del bienestar psicofísico de una persona, atribuible a la conducta de otra (conf. Mosset Iturraspe, Jorge —Dir.—; Kemelmajer de Carlucci, Aída —Coord.—, *Responsabilidad Civil. Teoría general. Presupuestos*, 1ª ed., 2ª reimp., Hammurabi, Buenos Aires, 1997, pág. 242). En igual sentido, la jurisprudencia ha señalado que para su procedencia no se

requiere prueba directa, siendo suficiente la presunción razonable de que el hecho generador produjo un padecimiento espiritual indemnizable, tal como lo prevé el art. 1744 del CCyC, que admite la imputación o presunción del daño cuando éste surge notorio de los propios hechos. En este sentido, doctrina y jurisprudencia han precisado que *"el daño moral consiste en la lesión de los derechos que afectan la tranquilidad, la seguridad personal, los padecimientos físicos y espirituales originados en un hecho dañoso"*, cuya cuantificación queda sujeta al prudente y razonable arbitrio judicial (arts. 1078 CC y arts. 163, incs. 3° y 5°, CPCC; cfr. Cámara Segunda de Apelaciones de La Plata, Sala I, *"Dutto, María Luisa c/ Empresa San Vicente S.A. de Transporte s/ daños y perjuicios"*, 18/02/2016). Asimismo, se ha destacado que el daño moral trasciende el concepto de *pretium doloris* para abarcar los sentimientos, las situaciones psíquicas dolorosas, la pérdida de afectos y toda alteración de la condición anímica deseable o normal de la persona (vid. Zavala de González, *Daños a las Personas, Disminuciones Psicofísicas*, T° 2, pág. 394, Ed. Astrea). Dada su naturaleza inmaterial, su comprobación y dimensionamiento resultan de difícil observación, motivo por el cual es habitualmente presumido a partir de las circunstancias, efectos y secuelas del hecho dañoso (cfr. CApCC de Salta, Sala V, *in re: Rodríguez c/ Banco Francés S.A.*; Cámara en autos: *"González Gabriela Mercedes y otro c/ Jordi Selva Fabiana y otros s/ Ordinario"*, Expte. 2981-SC-16, sentencia del 12/05/2017; *"López Ilda Teresa c/ Cabrera Walter José Rafael y otro s/ Daños y Perjuicios"*, 17/08/2021). Por su parte, el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro ha sostenido que, aun cuando el CCyC no mantiene la denominación "daño moral", los criterios elaborados con anterioridad conservan plena vigencia, entendiéndose este perjuicio como *"toda modificación disvaliosa del espíritu en el desenvolvimiento de su capacidad de querer o sentir, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente, a consecuencia del hecho y anímicamente perjudicial"* (STJ, Sentencia N° 47 del 22/06/2017, voto del Dr. Barotto por la mayoría). Asimismo, el mismo Tribunal ha descartado expresamente la práctica de fijar el daño moral como un porcentaje del daño patrimonial, señalando que entre ambos rubros no existe relación alguna, y que su cuantificación debe quedar sujeta al prudente arbitrio judicial, dentro del mayor margen de equidad posible (STJ, Sentencia N° 68 del 20/09/2017, voto del Dr. Barotto sin disidencia). En virtud de todo lo expuesto, y ejerciendo la facultad de estimación prudencial que corresponde al juzgador, entiendo que corresponde fijar la indemnización por este rubro en la suma de pesos un millón quinientos mil (\$1.500.000,00), con más el interés del 8% desde el

hecho dañoso 16/12/2024, hasta la fecha de la presente sentencia, y de ahí en mas con los intereses calculados conforme la calculadora oficial del Poder Judicial, de acuerdo con la doctrina sentada por el S.T.J. en autos "*Machín*", hasta su efectivo pago.

DAÑO PUNITIVO: Finalmente, en lo que atañe al daño punitivo solicitado por la parte actora, entiendo que resulta procedente la aplicación de la sanción prevista, teniendo presente que es el órgano jurisdiccional quien detenta la facultad de determinar su cuantía conforme la normativa vigente, habida cuenta de que se trata de una sanción y no de un resarcimiento propiamente dicho. En esa dirección, la doctrina ha conceptualizado al daño punitivo como las sumas de dinero que los tribunales ordenan abonar a la víctima de hechos ilícitos, adicionales a las indemnizaciones por los daños efectivamente sufridos, con la finalidad de castigar graves conductas reprochables del demandado y de operar como elemento disuasorio frente a la eventual reiteración de comportamientos similares en el futuro (cfr. Pizarro, Ramón D., "*Daños punitivos*", en Kemelmajer de Carlucci, Aída —dir.—, *Derecho de Daños. Segunda Parte*, Ed. La Rocca, 1993, Bs. As., págs. 291/292; Fernández, Raymundo L., *Tratado Teórico-Práctico de Derecho Comercial*, 2009, Abeledo Perrot N° 9212/005522). Como ha sido puesto de relieve, este instituto cumple una doble finalidad: por un lado, sancionar al responsable de una conducta gravemente reprochable y, por otro, generar un efecto preventivo que desaliente la repetición de hechos de igual naturaleza en el futuro (Rua, María Isabel, "*El daño punitivo en la reforma de la Ley de Defensa del Consumidor*", LA LEY 2009-D, 1253). Los requisitos legales para su procedencia son: a) el incumplimiento por parte del proveedor de obligaciones de origen legal o contractual; y b) la petición expresa formulada por la parte perjudicada. En relación a ello, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de Cipolletti ha sostenido que "*la falta cometida por el proveedor debe ser de una entidad tal que sea pasible de un calificado juicio de reproche*" (cfr. Colombres, Fernando Matías, "*Los daños punitivos en la ley de defensa del consumidor*", LA LEY 2008-E, 1159; "*Marso Luis Alberto c/ AMX Argentina SA s/ Sumarísimo*", Expte. N° 1975-SC-12). Ponderando la totalidad de los parámetros precedentemente señalados, y actuando con la prudencia que este tipo de sanciones requiere en razón de su carácter excepcional, estimo razonable imponer una multa en los términos del art. 52 bis de la Ley 24.240, concordante con el art. 47 inc. b) del mismo cuerpo normativo, fijándola en una suma equivalente al valor de UNA (1) canasta básica total hogar tipo 3, actualizada conforme los valores informados por el INDEC al momento de hacerse efectivo el pago.

VI.- Que con respecto a las costas las mismas deben ser aplicadas conforme el artículo 62 del C.P.C.C.

Por todo ello.

RESUELVO:

I.- Condenar al señor GUSTAVO GERMAN FRERS, CUIL 20312336139, a pagar a la señora Llanqueleo Silvia Angelica, D.N.I. 17.939.034, la suma de pesos que resulta de efectuar el calculo conforme lo ordenado en el apartado V de los considerandos, en concepto de daño directo, daño moral y daño punitivo, con más los intereses que en cada uno de los rubros se especifican, en el plazo de 10 días de notificada la presente, ello sujeto a liquidación.

II.- Costas a la demandada, conf. Art. 62 C.P.C.C. Teniendo en cuenta la gratuidad del presente proceso, conforme artículo 697 del C.P.C.C y ccdates con el artículo 80 de la Ley Orgánica del Poder Judicial N° 5731, no corresponde oblar tasa de justicia ni sellado de actuación.

III.- Honorarios. Regúlense los honorarios de Dra. Lucia Denise Dieu, abogada, T° IX, F° 4304 C.A.V, en la suma de pesos equivalente a diez (10) JUS conforme Arts. 6,7, 9, 50 de la Ley G. N° 2212. Para realizar tal regulación se han tenido en consideración la naturaleza, extensión y resultado de las tareas cumplidas en autos por la profesional actuante. Cúmplase con la Ley 869 y Notifíquese a la Caja Forense.

IV.- Notifíquese a las partes, con la constancia de que podrá apelar la presente en el término de cinco días (conf. art.703 C.P.C.C) .-

V.- Esta sentencia se registra en el protocolo digital y quedará notificada a través de su publicación en el sistema de gestión judicial PUMA (cfr. arts. 38, 120 y 138 CPCC).-

Dra. María Carolina Alberti
Jueza de Paz Suplente