

General Roca, 21 de mayo de 2026.

VISTOS: Los autos caratulados: "**M.E. C/ C.I.Y.C.S.A. S/ MENOR CUANTÍA - ACTUACIONES FUERO CIVIL, DAÑOS Y PERJUICIOS, DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**", Expediente N° **RO-00280-JP-2024**, en trámite ante este Juzgado de Paz;

RESULTA:

En fecha 27/11/2024, se presentan los Dres. Pablo Napolitano y Francisco Moreno del Hierro, en su carácter de apoderados de M.E.U. e iniciar demanda por daños y perjuicios contra C.I.Y.C.S.A. en el marco del micro sistema de consumo, por la suma de un millón setecientos sesenta y siete mil seiscientos noventa y tres pesos (\$ 1.767.693,00) o lo que en más o menos resulte de la prueba producida en autos, con más intereses.

En fecha 13/12/2024, se lo tiene por presentado y se fija audiencia, en los términos del art. 806 del anterior Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro, en adelante CPCyC RN, para el día 20/02/2025 y se ordena la notificación a la demandada.

En fecha 19/02/2025, se presentan los Dres. Roberto G. Joison y María Laura Joison, en su carácter de apoderados de la demandada y contestan demanda.

En fecha 20/02/2025, se realiza la audiencia de autos, sin acuerdo entre las partes, por lo cual se ordena producir prueba, citándose a los testigos para el día 26/03/2025 y se designa como perito informático a Damian Pardal.

En fecha 14/03/2025, se presenta Damian Pardal y acepta su designación como perito informático en autos.

En fecha 26/03/2025, se realiza la audiencia de prueba por ZOOM, tomando declaración testimonial a Nora Griselda Sosa, Maximiliano Emanuel San Martín y Micaela Alejandra Torres.

En fecha 17/04/2025, Damian Pardal acompaña su informe pericial.

En fecha 27/11/2025, se produce nueva audiencia de ZOOM, tomando declaración testimonial a Franco Agustín Paranau Sosa y Walter David Paranau.

En fecha 03/02/2026, se resuelve la clausura del periodo probatorio y se ponen los autos para alegar.

En fecha 15/02/2026, los Dres. Joison presentan su alegato en autos.

En fecha 01/04/2026, pasan los mismos a despacho para el dictado de la presente sentencia definitiva, resolución que se encuentra firme y consentida.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

Estando en condiciones de dictar la sentencia definitiva en autos, corresponde hacer las siguientes observaciones.

I. PLATAFORMA FÁCTICA.

Previo a ingresar en el análisis normativo del caso, corresponde dejar en claro cuales son los hechos controvertidos en autos.

En este sentido, de la prueba producida, no quedan dudas que en fecha 04/07/2023 M.E.U. realizó una compra en C.I.Y.C.S.A..

Asimismo, también resulta claro que al realizar dicha operación se encontraba acompañado de M.A.T., a quien autorizó a retirar el material comprado.

A continuación, en fecha 17/10/2023, M.A.T. concurrió al local de la demandada y solicitó el reparto del material adquirido.

Luego de ello, el actor manifiesta haber llamado a la demandada durante el mes de octubre de 2023, para coordinar la entrega del material comprado, enterándose en dicha oportunidad que el material fue entregado otra persona, M.A.T..

Conforme se puede apreciar, el hecho controvertido en autos es si la entrega del material por parte de la demandada a M.A.T. es acorde a derecho o no.

II. PLATAFORMA JURÍDICA.

II.a. Teniendo en claro la plataforma fáctica, lo primero a destacar es que estamos ante un caso donde resulta aplicable la Ley de Defensa al Consumidor, en adelante LDC, con todo su microsistema de protección.

En este sentido, resulta claro que M.E.U. reviste la calidad de consumidor y C.I.Y.C.S.A. de proveedor, en los términos de los arts. 1 y 2 LDC respectivamente.

II.b. Teniendo en claro lo anterior, corresponde analizar si C.I.Y.C.S.A., debe responder por la entrega del material a M.A.T..

Al respecto, en su escrito de demanda el actor manifiesta que no se le ha brindado "información adecuada, completa, autosuficiente y clara respecto a las condiciones de retiro de materiales, así como también es palmaria la violación al trato digno y equitativo que me corresponde en calidad de consumidor de un bien y que la accionada ha violado en todo momento desoyendo mis reclamos y obligándome a hacer valer mis conculcados derechos en esta instancia, con todos y cada uno de los daños y perjuicios que ello me acarrea. Asimismo, como proveedor le es impuesto el deber de llevar a cabo una adecuada fiscalización y/o control de la documentación antes de hacer entrega de los materiales a cualquier persona que no

revista la calidad de comprador y/o tercero debidamente facultado por mi parte...".

Por su parte, en el escrito de contestación de demanda, C.I.Y.C.S.A. expresa; "Al momento de cargar los datos en la ficha de cliente, el actor informó al personal de la empresa su dirección real en calle DEFENSA 2949 de la ciudad de General Roca, Y DEJÓ AUTORIZADA PARA EL RETIRO DE LA MERCADERÍA ADQUIRIDA A SU PAREJA MICAELA TORRES, CON LA CATEGORÍA "CÓNYUGE", informando su nombre completo y DNI.- El Sr. ULLOA AUTORIZÓ A LA SRA. MICAELA TORRES a retirar la mercadería.-...Dicha información fue colocada en la ficha del cliente a pedido del Sr. Ulloa, de lo contrario, como se explica, que los datos de quien era la pareja del mismo consten en su ficha personal con todos los datos personales de la misma (nombre completo y DNI).".

En este sentido, lo primero que debemos analizar es si fue clara la información por parte de la demandada respecto a los efectos que generaba autorizar a M.A.T. para retirar el material.

Al respecto, de las declaraciones testimoniales de M.E.S.M. y M.A.T. se puede advertir que al momento de realizar la compra, el actor fue informado que al ser autorizada otra persona, esta podía retirar el material.

En este sentido, destaca M.E.S.M. que cuando la compra la hace una pareja y el retiro del material es posterior, la política de la empresa es cargar a una persona como titular y consignar a la otra como autorizada para dicho retiro.

En esta línea, en las capturas de pantalla acompañadas por la demandada en su escrito de contestación de demanda, vemos que M.A.T. se encuentra cargada como contacto del actor, relación "conyuge" y se aprecian tildadas las opciones de "Habilitado en comprobantes de venta" y "Habilitado en comprobantes de stock".

Esta situación, se encuentra respaldada por la pericia informática presentada en fecha 17/04/2025 por el perito designado en autos Damian Pardal. Quien en su dictamen expresamente dice; "...De la búsqueda surge que las capturas de pantalla ofrecidas por la parte demandada son reales, es decir, existen en el sistema de gestión mencionado. La carga de datos fue realizada el mismo día de emisión de la factura, es decir el 04/07/2023 a las 15:56 hs." y luego agrega "Según menciona el Sr. Mallorquin, todo cliente tiene la posibilidad de cargar los datos de otras personas autorizándolas a retirar materiales, esta carga se realiza de manera presencial y con DNI del cliente en mano. Por este motivo podemos observar que existe una ficha de contacto a nombre de Torres Micaela, cuyos datos fueron cargados el mismo día de emisión de la factura."

En esta línea, también debemos mencionar la declaración testimonial de M.A.T., quien afirmó que el vendedor les informó sobre la carga en el sistema, donde una persona quedaba asignada como titular y otra como autorizada, expresamente dijo; "Cuando compraron los materiales quedaron a nombre de él, pero ella estaba autorizada".

Continuando en esa línea, declara que tenía la boleta de compra porque al momento de realizar la misma eran pareja con el actor.

Por último, previo a finalizar su declaración testimonial fue interrogada por el abogado apoderado del actor, en los siguientes términos; "... 3. Para que diga la testigo si en Carlos Isla y Cia. S. A., le dijeron que ella era la persona autorizada para retirar materiales, responde que si, cuando fue con Matias la pusieron como autorizada y cuando retiro no tuvo problemas. 4. Para que diga la testigo con que documentación retiro los materiales, responde con una boleta que tenía porque ambos habían comprado lo materiales...".

Por ello, atento las declaraciones testimoniales mencionadas, la documental acompañada por la demanda y la prueba pericial producida en autos, no quedan dudas que el actor fue informado fehacientemente por la demandada respecto a la autorización dada para que otra persona retire el material y las consecuencias de la misma.

Por ello, atento que M.E.U. se encontraba debidamente informado de la autorización a favor de M.A.T. para el retiro de los materiales, entiendo que la entrega de los mismos por parte de C.I.Y.C.S.A. a esta última es acorde a derecho, en cumplimiento del contrato celebrado entre las partes, por lo cual no hay responsabilidad por los daños y perjuicios que dicha entrega le pueda haber ocasionado al actor.

III. COSTAS.

Habiendo determinado la falta de responsabilidad por parte de C.I.Y.C.S.A. , corresponde centrarnos en el análisis de las costas de este proceso.

En este sentido, lo primero a tener presente es que el microsistema de protección al consumidor, en el art. 53 de la LDC establece la gratuidad para el consumidor al momento de iniciar un proceso judicial.

Por su parte, el art. 62 del CPCyC RN establece, como principio general, que quien resulta vencido debe pagar las costas del proceso.

Sin perjuicio de ello, la misma norma autoriza a eximir total o parcialmente del principio general, expresando los motivos bajo pena de nulidad.

En este sentido, entiendo que resulta pertinente analizar si la demandada, a pesar

de no tener responsabilidad, ha dado motivos para que el actor deba iniciar el presente proceso.

En esta línea, debemos tener presente que, conforme surge de la prueba de autos, la demandada no brindó una respuesta clara de porqué no le entregaba el material al actor antes de esta instancia.

En apoyo de esta conclusión, recordar que el actor en su escrito de demanda expresó; " ...Ante ello, realizo el reclamo administrativo pertinente en la sucursal que estaba a cargo de realizar la entrega de los materiales de la construcción que había adquirido. Ante ello, no tuvo ninguna clase de respuesta más que silencios, evasivas, e incluso destrato por parte de la accionada, toda vez que los dependientes de está dejaron de atenderle el teléfono e incluso a cortarle la llamada. La empresa no solo se ha negado a brindar información alguna respecto a la realidad de lo acontecido (Incluso una empleada de la accionada, de nombre Mariela se ha negado expresamente a brindar información de lo sucedido), así como tampoco a dar detalles de la persona a quien se le realizó la entrega, como tampoco el motivo por el cuál no se le requirió ningún dato a esta última y se procedió a la entrega sin ningún tipo de control previo algún dato de lo acontecido; Sino que además, han loqueado el número telefónico de nuestro mandante, por lo que este último debio de comunicarse desde otra línea de teléfono. Ante ello, y ante el escenario de total incertidumbre, nuestro instituyente se vio en la necesidad de radicar denuncia penal, así como también iniciar una serie de reclamos formales a través de una presentación por escrito ante la propia accionada, siendo desoído en todo momento."

En esta misma línea, cabe mencionar las declaraciones testimonioles de N.G.S. y W.D.P., quienes manifiestan que el actor intentó hacer el reclamo correspondiente, pero no tuvo respuesta por parte de la demandada.

En las declaraciones mencionadas expresamente se puede leer; "...llama a Carlos Isla una o dos veces, pero nunca tuvo respuesta." y "...no tuvo respuesta, que cuando llamó le cortaron el teléfono."

Como se puede apreciar, la demandada no ha brindado una respuesta clara ante el reclamo previo del actor, por lo cual, este último se ha visto obligado a iniciar el presente proceso.

En este sentido, entiendo que C.I.Y.C.S.A. ha incumplido sus obligaciones de brindar un trato digno e información clara al consumidor, conllevando a que el mismo inicie el presente proceso.

Por ello, entiendo que corresponde apartarse del principio general y aplicar las costas por su orden, es decir que cada parte deberá soportar las propias y abonar la mitad de las comunes.

Por todo lo expuesto, **RESUELVO:**

1. Rechazar la demanda de M.E.U., interpuesta contra C.I.Y.C.S.A..

2. Costas por su orden, conforme se expreso precedentemente.

3. Regular los honorarios profesionales de los Dres. **PABLO NAPOLITANO** y **FRANCISCO MANUEL MORENO DEL HIERRO**, en formar conjunta, en su doble carácter de patrocinantes letrados y apoderados del actor, en la suma de un millón ciento treinta y tres mil quinientos treinta y ocho pesos (\$ 1.133.538).

Regular los honorarios de la Dra. **MARIA LAURA JOISON** y el Dr. **ROBERTO GUSTAVO JOISON**, en formar conjunta, en su doble carácter de patrocinantes letrados y apoderados del actor, en la suma de un millón ciento treinta y tres mil quinientos treinta y ocho pesos (\$ 1.133.538).

La regulación de honorarios se ha efectuado tomando en consideración la tarea efectivamente realizada, extensión, tiempo, etapas cumplidas, complejidad, éxito de las mismas y los mínimos legales establecidos en la Ley Provincial G N° 2212. Notifíquese y cúmplase con la ley 869.

4. Regular los honorarios del perito infomático, Damian Pardal en la suma de cuatrocientos cuatro mil ochocientos treinta y cinco pesos (\$ 404.835).

La regulación de honorarios se ha efectuado tomando en consideración la importancia y utilidad de los trabajos presentados, complejidad y carácter de la cuestión planteada, responsabilidad profesional comprometida, diligencias e informes producidos y los mínimos legales establecidos en la Ley Provincial G N° 5069. Notifíquese.

5. La presente queda notificada conforme art. 120 CPCyC RN.

6. Oportunamente, archívese.

Rodrigo Benitez
Juez de Paz