



Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

14131/2022 - PAZ, LAURA VALERIA c/ FALABELLA S.A. s/ ORDINARIO -

Buenos Aires, octubre de 2025 -

Y VISTOS:

Los presentes autos caratulados "**PAZ, LAURA VALERIA c/ FALABELLA S.A. s/ ORDINARIO**" (Expte. 14131/2022, Secretaría nro. 18), en estado de dictar sentencia definitiva, de los cuales

RESULTA:

I. Que con fecha [16.08.22](#) se presentó **LAURA VALERIA PAZ** por su propio derecho, y promovió demanda contra **FALABELLA S.A.** por cobro de la suma de \$ **1.787.752,10**, con más la aplicación de la multa civil prevista en concepto de daño punitivo, sus intereses y las costas del juicio.

Relató que con la intención de realizar ciertas refacciones en su hogar, el día 22.11.19 se acercó junto a su familia al local comercial de "Sodimac" de San Justo, donde le ofrecieron el servicio de diseño para la cocina de su casa, para lo cual debía previamente comprar los electrodomésticos necesarios para equiparla y luego se le entregarían las medidas definitivas de los muebles a colocar en el ambiente.

Dijo que con fecha 07.03.20 adquirió una campana de cocina, un horno eléctrico empotrable, un anafe de acero inoxidable, un lavavajillas, un vanitory, una heladera de doble puerta, un espejo con luz led y un microondas, conforme surgía de la factura N° 2123- 00061474 del 07.03.20 por la suma total de \$ 490.932 que fue cancelada mediante un débito bancario de \$ 50.280 y la entrega de 5 cheques por un total de \$ 440.651,10.





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA N° 18

Señaló que tres días después, la demandada le comunicó telefónicamente que los cheques habían sido rechazados por el banco por encontrarse mal endosados, por lo que concurrió nuevamente al local para reemplazarlos, y en esa oportunidad aprovechó para efectuar el cambio de ciertos productos detallados en la orden de compra, aunque sin modificar el valor del total de la operación, tal como se desprendía de la factura N° 2123-00061634 del 18.03.20.

Manifestó que como fue de público conocimiento, a partir del 20.03.20, a raíz de la pandemia por Covid19, todos los comercios y bancos permanecieron cerrados sin atención al público, por lo que la accionada recién concurrió al banco el 05.06.20, pero los cheques fueron rechazados por falta de fondos.

Explicó que raíz de ello, el día 25.06.20 intentó cancelar la operación mediante el pago en efectivo, pero la demandada se negó a aceptar el dinero alegando que el valor de los productos ya había aumentado y que además muchos de ellos ya no se encontraban en stock, negándole además el reembolso de lo abonado por adelantado el día 07.03.20.

Añadió que conforme al diseño y especificaciones efectuadas oportunamente por el arquitecto ofrecido por la demandada, en el año 2019 comenzaron a construir la cocina de su hogar donde se colocarían los muebles y productos adquiridos a la accionada, lo cual les insumió un gasto aproximado de más de \$ 500.000 en mano de obra y materiales, también comprados en Sodimac.

Indicó que a pesar de los reclamos realizados, la demandada no entregó los productos adquiridos, por lo que inició el trámite de mediación previa que también arrojó resultado negativo.





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA N° 18

Cuantificó los rubros que componían su reclamo: a) restitución del precio pagado por \$ 50.280,10; b) pérdida de chance por desvalorización de la moneda estimada en \$ 837.472; c) daño moral calculado en \$ 500.000; y d) daño psicológico por \$ 400.000. Asimismo solicitó la aplicación de la multa prevista por el art. 52 bis LDC en concepto de daño punitivo.

Finalmente fundó en derecho, ofreció prueba e hizo reserva de caso federal.

II. Corrido el pertinente traslado, el [28.10.22](#) compareció **FALABELLA S.A.** por medio de apoderado, contestó demanda y solicitó su rechazo, con costas.

Reconoció que la actora inició una operación de compraventa, abonando una parte en efectivo y el resto en cheques, los cuales no pudieron ser cobrados por encontrarse mal endosados, y que los cartulares entregados en reemplazo recién fueron presentados en el banco una vez superadas las restricciones derivadas por la pandemia de Covid 19, pero fueron rechazados por falta de fondos.

Señaló que los nuevos cartulares fueron presentados para su cobro ni bien se levantaron las restricciones derivadas de la pandemia por Covid-19 y que en todo caso, debió la actora haber procurado mantener los fondos necesarios en la cuenta bancaria correspondiente y así evitar los “inmensos e irreparables daños que alega en su demanda”.

Aclaró que de ningún modo se le denegó a la actora la cancelación de la compra mediante el pago en efectivo, sino que simplemente se le explicó que a raíz de la pandemia muchos proveedores habían dejado de operar o bien lo hacían con una calidad o ritmo inferior, por lo que





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

ciertos productos ya no se encontraban disponibles, ofreciéndole reemplazos lo más idóneos posibles.

Aseguró que fue la propia actora la que se negó a aceptar el reembolso del precio abonado, con el objeto de garantizar la eventual concreción de la operación de compraventa

Consideró que se trataba de un claro caso de fuerza mayor en los términos del art. 1730 del Código Civil y Comercial de la Nación que la eximía de toda responsabilidad.

Rechazó los rubros reclamados por la actora, ofreció prueba e hizo reserva de caso federal.

III. Abierta la causa a prueba se produjo la que surge del certificado oportunamente expedido por el Actuario el [12.03.25](#).

Seguidamente se puso la causa para alegar, carga que fue cumplida por la [demandada](#) y previa vista al Agente Fiscal de esta instancia ([27.05.25](#)), con fecha 05.08.25 se llamaron autos para dictar sentencia, providencia consentida a la fecha.

Y CONSIDERANDO:

I.a) Promovió demanda la actora con el objeto de obtener la devolución de las sumas abonadas a la demandada por la compra de ciertos productos que nunca fueron entregados, con más los perjuicios derivados del incumplimiento.

La requerida por su parte resistió la pretensión y pidió su rechazo, ya que si bien reconoció la contratación y la falta de concreción de la operación, atribuyó responsabilidad a la demandante por no completar el pago de los productos adquiridos, cuya entrega se vio afectada por





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

una cuestión de fuerza mayor como fue la pandemia por Covid-19. Negó los daños.

En estos términos genéricos quedó planteado el conflicto que cabe decidir.

I.b) No se halla controvertida en el caso sometido a decisión la existencia de la relación contractual que vinculara a los contendientes, en tanto ambas partes admitieron que la actora concurrió al local comercial de Sodimac para efectuar una operación de compraventa, donde abonó en efectivo la suma de \$ 50.280,10 y para completar el saldo entregó en pago cinco cheques que no pudieron ser cobrados por la demandada por encontrarse mal endosados. Tampoco es materia de discusión que la accionada reemplazó los cheques rechazados por unos nuevos que tampoco pudieron ser cobrados por falta de fondos.

La requerida basó su defensa en que la actora no completó el pago de los productos adquiridos, cuya entrega se vio además afectada por una cuestión de fuerza mayor como fue la pandemia por Covid-19.

Cabe destacar que conforme la directiva del CP-CCN:377, recae sobre quien alega hechos la carga de la demostración de su efectiva ocurrencia, ya que las meras alegaciones procesales resultan insuficientes para proporcionar al juzgador los instrumentos que necesita para emitir pronunciamiento (CSJN, “Kopex Sudamericana SAIC c/ Buenos Aires, Provincia de y otros”, 19.12.95).

La carga de la prueba no se traduce en una obligación de probar, sino que importa estarse a las consecuencias derivadas de que la prueba se produzca o no. Por ello, la actividad probatoria trae apare-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

jada un riesgo: pierde el juicio quien no acredita aquellos hechos que invoca como fundamento de su derecho (Sala A, “G.V. y otros c/ Canteras Argentinas SA”, 23.4.97 y doc. cit.).

Es así que los justiciables deben acreditar los presupuestos que sustentan su pretensión, defensa o excepción; quien demanda debe probar los hechos constitutivos de su pretensión, y la requerida los extintivos, impeditivos o modificativos que oponga a aquellos (Sala B, 15.12.89, LL 1990-C-102; id. Sala A, 5.3.80, ED 87- 703; Carnelutti Francisco, *La prueba civil*, pág. 219, Depalma, Buenos Aires 1987).

Por aplicación de tales principios, configurada la existencia de hechos controvertidos ante la negativa de la accionada, pesaba sobre el demandante la carga de acreditar los supuestos fácticos de su pretensión, conforme lo previsto por el CPCCN:377 (Sala D, “Carpintería Metálica San Eduardo SA c/ Ferrari Juan Carlos”, 18.06.99).

Mas a su vez, el art. 53 de la ley 24.240 (texto según ley 26.631) dispone que es obligación del proveedor aportar al pleito todos los elementos probatorios que posea y prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión.

No se trata de una inversión de la carga probatoria, sino de un deber agravado puesto en cabeza del proveedor, aplicación del deber de conducta de las partes en el proceso, y cuyo incumplimiento puede tomarse como un indicio de la veracidad de los hechos propuestos por el consumidor demandante (Sáenz, Luis y Silva, Rodrigo, en *Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada*, Tº I, pág. 664/671, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009).





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

De modo tal que en procesos de consumo, debe adoptar una postura activa y no limitada al mero desconocimiento de hechos, sino tendiente a acreditar el efectivo cumplimiento de sus obligaciones.

Sentado ello, cabe adentrarse en la consideración de los elementos probatorios reunidos en autos.

I.c) El CCCN:1730 dispone que “se considera caso fortuito o fuerza mayor al hecho que no ha podido ser previsto o que, habiendo sido previsto, no ha podido ser evitado. El caso fortuito o fuerza mayor exime de responsabilidad, excepto disposición en contrario”.

Señala, además, acabando con una antigua y estéril polémica, que los términos “caso fortuito” y “fuerza mayor” son utilizados como sinónimos.

La configuración de caso fortuito o fuerza mayor exige la concurrencia de cinco requisitos: que sea imprevisible, inevitable, que genere imposibilidad de cumplir, que sea actual, y que resulte inimputable.

Para un análisis de los supuestos enunciados, me remito a lo referido por Cazeaux y Trigo Represas en la obra *Derecho de las Obligaciones* (Tº I, pág. 540 y sgtes., Ed La Ley, Buenos Aires 2005), dado que considero que explayarme sobre el punto resulta ocioso y atenta contra la economía expositiva propia de una sentencia, en cuya elaboración no debe el juez ir más allá de la concreta cuestión propuesta, buscando apoyo en la doctrina especializada pero evitando repeticiones fatigosas y exposiciones de tesis que nada aportan.

También puede consultarse a Llambías, Jorge Joaquín, *Tratado de Derecho Civil, Obligaciones*, Tº I, pág. 232, nº 189, Ed.





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA N° 18

Perrot, Buenos Aires 1978; Belluscio, Eugenio y Zanoni, Eduardo, *Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y concordado*, T° II, pág. 664 y sgtes.; o fallo de Sala A, “Village Cinemas SA c/ Ogden Rural SA”, 14.08.09.

Al respecto, la demandada alegó que debido a la pandemia algunos proveedores habían suspendido la producción de algunos de los artículos elegidos por la compradora, por lo que le ofrecieron alternativas en sustitución de aquéllos que la actora rechazó.

Así surge de la inimpugnada declaración de la testigo Carreras (acta del [15/8/2023](#)), quien se desempeñaba a la fecha de los hechos como encargada de sucursal San Justo (resp. 2), quien dijo que buscaron alternativas para reemplazar los artículos sin stock (resp. 7) las que fueron rechazadas por la actora por distintas razones (resp. 8). También dijo que los cheques entregados no fueron cancelados (resp. 9).

En el caso de autos, y conforme surge de la pericial contable, se trató de una compraventa efectuada con fecha 18.3.20 conforme factura nro. 212300061634 por la suma de \$ 490.932, y que a los fines de su cancelación se abonó una parte en efectivo (\$ 50.280,90) y la suma restante con cheques n° 77958667 por \$ 150.000, n° 77958668 por \$ 150.000, y n° 77958669 por \$ 140.651,10, lo que totaliza la suma de \$ 440.651,10. En razón de que los cheques entregados no pudieron ser cobrados -por error en el endoso y luego por falta de fondos-, la demandada emitió una nota de crédito n° 3638-00005894 (v. punto II del cuestionario de la accionada), por lo cual no hubo saldos impagos porque se anularon las facturas con la nota de crédito (v. punto III).





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

Por otro lado, la demandada informó la cuenta bancaria donde se encuentra depositada la suma abonada en efectivo (v. presentación del [24/8/2023](#)).

Es decir que son hechos incontrovertidos que se produjo la compraventa de los artículos identificados en las facturas adjuntas a la demanda, corroboradas por la pericial contable, los que fueron abonados sólo en una parte, no pudiendo concretarse la operación en razón de los impedimentos que sobrevinieron con la pandemia Covid 19, lo que produjo una alegada falta de stock en algunos productos y la falta de pago del saldo pendiente por parte de la compradora.

Sin embargo, no se produjo prueba alguna en autos que acredite que se le ofreció a la accionante la devolución del dinero.

La conexión entre los arts. 1732 y 955 del CCCN determina que en la medida en que la extinción de la relación opera como una resolución contractual, las partes deben en tal caso restituirse lo que hubieren recibido a consecuencia de la obligación extinguida en los términos del CCCN:1080 (Carestia, Federico, *Código Civil y Comercial Comentado*, Herrera Marisa, Picasso Sebastián y Caramelo Gustavo, directores, comentario a los arts. 955 y 956, Tº III, pág. 336, Ed. Infojus, Buenos Aires 2015).

Coincide quien suscribe con el hecho de que la frustración del contrato no le es imputable a la demandada.

Y ello releva de exigir responsabilidad por el incumplimiento, pero no de la devolución de la prestación, es decir de la obligación dineraria que debió reembolsarse debida y oportunamente.





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

Y por lo expuesto en torno a la aplicabilidad del plexo consumeril, prima lo dispuesto por el art. 10 bis inc. c), es decir, la devolución de lo abonado en efectivo.

De modo que sin más habrá de admitirse la acción, debiendo la demandada restituir lo abonado por la actora en efectivo, es decir la suma de \$ 50.280,90, con más los intereses conforme se dispondrá en el acápite II) de la presente.

I.d) En cuanto a los perjuicios alegados, cabe destacar que el fundamento de la responsabilidad civil exige la configuración de los siguientes presupuestos del resarcimiento por daños y perjuicios: i) configuración de un incumplimiento objetivo; ii) imputabilidad del incumplimiento en razón del factor de atribución de la responsabilidad, objetivo o subjetivo a título de culpa o dolo; iii) la existencia misma del daño; y iv) finalmente, relación de causalidad adecuada entre el hecho y el daño. Si alguno de ellos fracasa, el pretenso deudor queda exento de responsabilidad civil (Llambías, Jorge, *Tratado de Derecho Civil, Obligaciones*, pág. 119, Tº I, Ed. Perrot, Buenos Aires 1978; Sala A, "Kliengisint Enrique c/ Lajmanovich Javier (Imprenta Promograpgh) y otros", 23.10.03; Sala E, "Balmaceda, Brenda c/ Banco Francés SA", 04.05.06; Sala F, "Garmendia, Mario c/ Banco Credicoop Coop. Ltda.", 06.07.10; Sala F, "Álvez Hugo c/Compañía Financiera Argentina S.A. y ot.", 12.04.11; entre muchos otros).

Tales factores se hallan actualmente precisados y delimitados en los arts. 1717, 1721, 1726 y 1737 del Código Civil y Comercial de la Nación.

El fracaso de alguno de ellos exime de responsabilidad civil. Como quedó evidenciado, se encuentra verificado un obrar an-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

tijurídico imputable a título de culpa, dado que no ha sido invocado actuar doloso.

En lo atinente a la relación de causalidad, el caso fortuito configura un quiebre en la cadena que va desde la ilicitud hasta el daño, que exime al incumplidor por las consecuencias derivadas de ese daño.

Claro que aquí no hablamos del perjuicio causado por éste, sino de aquel generado a partir de la conducta que observó la demandada frente a su cliente al no restituirle las sumas oportunamente abonadas ante la frustración de la operación.

Es decir, el eventual perjuicio derivado de la falta de reembolso de lo abonado.

Entonces no cabe más que avocarse a determinar si efectivamente se ha producido un daño en el marco antedicho.

I.e) La demandante requirió además de la devolución de lo abonado, una indemnización por daño emergente, daño moral, daño psicológico y daño punitivo.

Siguiendo ese orden:

1. Daño emergente:

Es del caso señalar que el lucro cesante es la ganancia que no ha ingresado al patrimonio de una persona y que por una causa atribuible a un hecho, impide el incremento patrimonial de la víctima.

Ese hecho impeditivo frustra hacia el futuro el incremento patrimonial del damnificado. Es un daño cierto que se produce cuando el damnificado se halla emplazado en una situación idónea para pro-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA N° 18

ducir las ganancias que el hecho dañoso ha frustrado (Sala F, “Rodríguez Alejandro c/ Citibank NA”, 04.08.11).

Mientras que la pérdida de chance puede definirse como la oportunidad verosímil de lograr una ventaja o de impedir una pérdida, o bien, como la posibilidad de un beneficio probable, futuro, que integra las facultades de actuar del sujeto en cuyo favor la esperanza existe.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación conceptualizó a la chance, como "la frustración de una posibilidad futura dentro del ámbito de las expectativas legítimas y verosímil según el curso ordinario de las cosas" (CSJN, 17-3-98, LL 2000-D-467).

No deben confundirse el lucro cesante con la frustración de una chance. En el primero, se pierden ganancias o beneficios materiales, en la chance el objeto de la pérdida radica, en cambio, en la oportunidad de obtener esas ganancias o beneficios. Lo que se condena a indemnizar no es la ganancia o pérdida concreta -materia propia del lucro cesante-, sino la pérdida de la chance misma apreciada judicialmente según el mayor o menor grado de convertirse en cierta sin que deba identificarse con el beneficio perdido (Sala B, “Cherr Hasso Waldemar c/ The Seven Uf Company”, 05.04.90; Sala D, “Di Pietro Paolo c/ BBVA Banco Francés”, 24.10.06).

En la especie, la actora nunca presentó su intención de obtener una utilidad económica con la adquisición de los electrodomésticos, sino que siempre sostuvo que pretendía una reforma de la cocina de su vivienda; por lo que su propio libelo no da muestra cabal de una pérdida de chance, sino que se presenta como hipotético.





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

En definitiva, resulta improcedente el pedido indemnizatorio por este concepto cuando no media posibilidad suficientemente verosímil de un negocio frustrado, juzgado esto sobre una base objetiva.

Para concluir, se advierte que el actual cuerpo legal recepta que la indemnización comprende la pérdida o disminución del patrimonio de la víctima, el lucro cesante en el beneficio económico esperado de acuerdo a la probabilidad objetiva de su obtención y la pérdida de chance (CCCN 1738) y que la acreditación del daño puede surgir notorio de los propios hechos (CCCN. 1744), lo cual no se configura en el caso examinado.

2. Daño moral:

Configura daño moral "toda alteración disvaliosa del bienestar psicofísico de una persona por una acción atribuible a otra" (Stiglitz Gabriel y Echevesti Carlos, *El Daño Moral*, en *Responsabilidad Civil*, dir. Mosset Iturraspe, Jorge, pág. 242, Ed. Hammurabi, Buenos Aires 1991).

Este instituto se aplica cuando se lesionan los sentimientos o afecciones legítimas de una persona que se traducen en un concreto perjuicio ocasionado por un evento dañoso. O, dicho en otros términos, cuando se perturba de una manera u otra la tranquilidad y el ritmo normal de vida del damnificado, sea en el ámbito privado, o en el desempeño de sus actividades comerciales.

Con atinado criterio, se ha expresado que el daño patrimonial afecta lo que el sujeto tiene, en cambio el daño moral lesiona lo que el sujeto es (Zavala de González, Matilde, *Resarcimiento de Daños, Presupuestos y Funciones del Derecho de Daños*, Tº IV, pág. 103, Ed. Hammurabi, Buenos Aires 1999; y *El concepto de daño moral*, JA, 06.02.85).





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

El daño moral constituye un daño autónomo cuya reparación es independiente del daño material. Es un rubro que merece tratamiento diferenciado por tener naturaleza jurídica distinta en razón de que tutela distintos bienes jurídicos.

Para que surja el daño moral, es menester que además de un eventual desmedro económico, concorra una “repercusión en los intereses existenciales” del sujeto y no se reputa que suceda sólo ante molestias o inconvenientes de relativa entidad (Orgaz, Alfredo, *El daño resarci-ble*, pág. 259, Ed. Depalma, Buenos Aires 1967).

Lo que se repara es el resultado dañoso, el perjuicio susceptible de apreciación desde la óptica del entendimiento, de la sensibilidad o de la voluntad de la persona, no la actividad del responsable, hecho ilícito o incumplimiento contractual, etcétera, que ha sido sólo la causa eficiente de ese resultado (Zannoni, Eduardo, *El daño en la responsabilidad civil*, pág. 231, Ed. Astrea, Buenos Aires 1982).

Tradicionalmente ha sido orientación de la jurisprudencia del Fuero que el daño moral de origen contractual debe apreciarse con criterio restrictivo y acreditarse fehacientemente. En materia contractual el perjuicio extrapatrimonial no se presume y que es carga del pretensor su prueba concreta (Sala D, "Ocampo, Antonio c/ Fiat Auto Argentina SA y ot.", 23.8.07; id. "Lazarte, Antonio c/ Autocompra Plus y ot.", 13.4.07; Sala A, "Collo Collada A. c/ Establecimientos Metalúrgicos Crespo SACI", 13.7.84).

Sin embargo, dicho criterio debe atemperarse cuando como en el caso, el reclamo es efectuado por un consumidor quien por su particular condición de parte débil -que se evidencia no solo en oportunidad de contratar sino también cuando debe efectuar un reclamo-, se encuentra





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

ante un panorama de mayores angustias al saberse en inferioridad de condiciones patrimoniales o informativas para lograr obtener la reparación del perjuicio sufrido (CApCivyCom. Azul, Sala II, “Rossi, Laura c/ Whirlpool Arg. S.A.”, 11.06.13; íd. “Boragno, Cristian c/ Dragoun, Jorge y ot.”, 09.09.04).

Por ende, la reparación del agravio moral en la relación de consumo no debe ser entendida como excepcional, ya que el art. 42 de la Carta Magna resulta continente de una categoría de sujetos merecedora de una especial atención del ordenamiento jurídico, integrando sus derechos el elenco de garantías constitucionales, las que no pueden excluirse de la noción de efectiva tutela judicial (C.Ap. Concepción del Uruguay, Sala Civ. y Com., “M.M.C. c/ Telecom Argentina SA”, 17.8.18).

Es entonces que, tratándose de consumidores, las exigencias de certeza del daño deben adaptarse al supuesto del daño moral posible en el ámbito propio del consumidor, en tanto no se trata de perjuicio que pueda acreditarse sobre pautas objetivas y materialmente verificables de acuerdo a las circunstancias del caso.

La afectación en los sentimientos puede derivar de causales previstas específicamente en el plexo consumeril, como la omisión de información, trato indigno y otras, que configuran daño moral autónomo del derecho económico (Sala E, “Morea Sara c/ Banco Itaú Argentina SA”, 13.11.20 y sus citas; Sala F, “Bovina, Giorgio c/ Peugeot Citroen y ot.”, 29.11.16).

Dicho esto, cabe destacar que el perjuicio moral, por tratarse de una modificación disvaliosa del espíritu, no permite una cuantificación estrictamente objetiva, por lo que en principio queda librada al arbitrio judicial. Ello no autoriza a apartarse del principio de motivación de la





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

sentencia, en virtud del cual ésta debe estar fundada lógica y legalmente resultando insuficiente la mera descripción de pautas abstractas o indeterminadas.

Son sabidas las complicaciones que se generan a partir de que el usuario se ve obligado a realizar un reclamo a una empresa una vez que ha adquirido un bien.

De modo tal que es posible concluir en su existencia cuando el sufrimiento padecido es la consecuencia lógica que el hecho ilegítimo pudo haber generado (Sala A, "Balmaceda, Brenda c/ Banco Francés SA", 4.5.06).

Ahora bien, se entiende que de esa manera queda probado el daño, lo que abre la vía para que el juez pueda ya estimar un resarcimiento. Pero si lo que se pretende es delimitar ese marco un tanto difuso de la prudencial estimación, debe producirse prueba tendiente a la demostración de la entidad del perjuicio.

Es que para la fijación del monto de la indemnización deben tenerse en consideración diversos elementos como la forma pública del agravio, personalidad del ofendido, desempeño profesional, medio en el que se desenvuelve, etc. (Kemelmajer de Carlucci, Aída, en *Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y dirigido* por Belluscio Augusto, concordado Tº V, pág. 252, Ed. Astrea, Buenos Aires 1998), y por ello la determinación de su cuantía no deriva de un cálculo matemático estricto sino de juicios de valor que atienden a circunstancias personales (Sala A, "Fernández Alejandra c/ Empresa de Transportes Fournier SA", 23.5.05).

En el caso de autos, la actora ninguna prueba adicional produjo.





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

En consecuencia, atendiendo a los parámetros expuestos en los acápites precedentes corresponde en uso de las facultades conferidas por el CPCC:165, fijar en concepto de daño moral la suma de \$ 500.000 que se aprecia adecuada a los antecedentes de la causa, con más los intereses que serán dispuestos en el acápite II).

3. Daño psicológico:

No existe una identificación necesaria y absoluta entre el daño psicológico y el daño moral (Sala F, “Palacios Marta c/ Bankboston NA, 18.11.10; íd, “Álvez Hugo c/ Compañía Financiera Argentina SA y ot.”, 12.04.11, íd., “Onorato Viviana y ot. c/ Llao Llao Resorts SA”, 3.04.12; íd, “Pelay Alfredo y ot. c/ Plan Rombo SA”, 29.10.15; íd, “Carpitella Francisco c/ Banco Hipotecario SA y ot.”, 29.10.15; íd, “Leuchi, Julio c/ Banco Itau Buen Ayre SA”, 01.03.16; íd, “Douglas Clelia c/ Caja de Seguros SA”, 01.09.16; entre otros).

Tiene dicho la jurisprudencia que el daño psicológico consiste en la perturbación permanente del equilibrio espiritual preexistente y tienen carácter patológico. Será material cuando cause un grado de incapacidad psíquica mensurable en dinero o cuando se reclaman los costos del tratamiento psicológico (Sala B, “Pérez, Isabel c/ Hermida, José”, 9.08.04; Sala F, “Palacios Marta c/ Bank Boston SA”, 18.11.10; Sala F, “Wilson, Guillermo c/American Express”, 1.12.11).

En efecto, el daño psicológico apunta a efectivas disfunciones y trastornos de orden psíquico que alteran de algún modo la personalidad integral del reclamante y su vida de relación; y se diferencia del daño moral que está dirigido a compensar padecimientos, molestias o angustias sufridas (Sala A, “Gómez Beatriz, c/ Giovannoni Carlos”, 16.12.92; Sala





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA N° 18

E, “Winograd, Marcos c/ Calviño Alberto”, 13.5.97; íd., “Alucen, Marcelo, c/ Segurado Eduardo”, 16.2.96).

En este marco, debe señalarse que no se ha producido en autos ninguna prueba contundente que permita estimar la ocurrencia de este daño en la accionante; máxime, habiéndolo solicitado de modo independiente al reclamo de daño moral. Es que debió haber demostrado a través de prueba fehaciente, la existencia de los presupuestos señalados que ameriten su admisión.

4. Daño punitivo:

El daño punitivo en nuestra legislación fue introducido con la sanción de la ley 26.361 que incorporó el instituto en el art. 52 bis agregado al plexo de defensa del consumidor ley 24.240. Se trata de una suma de dinero que se adiciona al resarcimiento por daños reales sufridos por el damnificado, y que tiene el doble propósito de penar inconductas graves del demandado y de prevenir futuros comportamientos similares (Pizarro, Ramón, *Daños punitivos en Derecho de daños*, parte 2°, pág. 291/ 292, ed. La Rocca, Buenos Aires 1993).

Se trata de una sanción o condenación accesorio, y por tanto otorga una acción no autónoma dirigida a uno o más proveedores que causaren un daño injusto como consecuencia de la violación de la LDC. Está basada en el principio de que la mera reparación puede resultar insuficiente en casos en los cuales quien daña, lo hace en forma deliberada con la finalidad de obtener un rédito o beneficio o que se verifique grave menosprecio de derechos de terceros con garrafal negligencia; en tales casos, la punición busca la desaparición de los efectos de tales actos ilícitos (López Mesa,





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA N° 18

Marcelo y Trigo Represas, Félix, *Tratado de la Responsabilidad Civil* y sus citas, T° I, pág. 558, ed. La Ley, Buenos Aires 2006).

Son supuestos en donde las repercusiones derivadas de ciertos hechos antisociales e irritantes llevados a cabo por personas inescrupulosas que lucran con la desgracia humana, no quedan silenciadas por la indemnización, quedando insatisfecho el sentido de justicia (Kemelmajer de Carlucci, Aída, *¿Conviene la introducción de los llamados daños punitivos en el derecho argentino?*, en *Anales de la Academia Nacional de Derecho*, n° 31, pág. 71, 1993).

Ahora bien, la ley nacional solo exige, para admitir la aplicación de la sanción, que el proveedor incumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor.

Nótese que la norma no pide la comprobación de la existencia de ningún factor de atribución subjetivo como el dolo o la culpa, y tampoco es posible admitir la imposición de la sanción en base a factores objetivos en tanto ello contraría el principio constitucional de culpabilidad que emana del art. 18 de la Carta Magna, considerando el evidente carácter penal del instituto reconocido en la Exposición de Motivos de la ley 26.361 (Picasso, Sebastián, *Objeto extraño en una gaseosa y los daños punitivos*, LL 25.6.14).

Dicho autor elabora allí un completo y acabado análisis, en donde se expide ante esta situación por la inconstitucionalidad de la disposición -cuestión que no ha sido puesta en juego en la causa-, como ya lo sostuvo en forma más amplia en *Ley de Defensa de Consumidor*, T° I, págs. 597 y comentada y anotada, sgtes., Ed. La Ley, Buenos Aires 2009.





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

Sin embargo, una visión omnicomprendensiva de la norma con base en los principios más arriba enunciados, atendiendo a la génesis del instituto y los motivos que lo inspiraron, permite afirmar que la deficiente redacción de la disposición debe integrarse con recaudos de procedencia que guarden relación con esa finalidad, es decir no voluntaristas, dogmáticos o arbitrarios, tratándose el mero incumplimiento de obligaciones insuficiente fundamento de la imposición de la multa civil.

Por su parte, el mentado art. 52 bis no obliga al juez sino que deja al arbitrio judicial la apreciación de la procedencia de la multa de acuerdo a las particularidades de cada supuesto concreto (“el juez podrá aplicar una multa”), y a tales fines los jueces deberán tener en consideración las características del instituto en los ordenamientos jurídicos que le han servido de fuente, tanto como las directrices básicas trazadas, como se dijo, por la doctrina y los precedentes de los tribunales (CAp.CyC3aNom.-Córdoba, “Teijerio Luis c/ Cervecería y Maltería Quilmes S.A.”, 17.4.12).

Entonces, en concreto, no cualquier incumplimiento justifica la imposición de la pena, no es la finalidad del instituto, sino que deben verificarse conductas que denoten gravedad del hecho o importante desaprensión del sujeto, menosprecio hacia los derechos de incidencia colectiva y que se traduce en dolo o culpa grave (Lorenzetti, Ricardo, *Consumidores*, pág. 563, ed. Rubinzal -Culzoni, Santa Fe 2009).

A su vez, entre los requisitos a considerar, debe encontrarse la trascendencia de la falta y los beneficios obtenidos con el ilícito en detrimento del consumidor (Pizarro, op. cit., pág. 283).

Resulta necesario, por ende, que se configure un elemento subjetivo de dolo o culpa grave, y un elemento objetivo que im-





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

plica el enriquecimiento indebido del dañador (Sala A, “Emagny S.A. c/ Got S.R.L. y otro”, 9.11.10).

Más en este último caso, pueden existir supuestos en los cuales la desaprensión o el riesgo colectivo sea de tal magnitud que el carácter ejemplificador de la multa amerite hacer abstracción del eventual rédito obtenido mediante la conducta ilícita, como cuando existe un grave menosprecio de los derechos individuales de incidencia colectiva.

En este sentido, la LDC:52 bis contiene una fórmula que permite valorar la cuestión con amplitud, al hacer referencia a “las demás circunstancias del caso”.

Desde esa perspectiva, más allá de la responsabilidad que se le pudiera haber atribuido a la demandada, no aparece evidenciada en el caso una conducta particularmente displicente y merecedora de un reproche que justifique la aplicación de la multa civil, considerando que, si bien es cierto que no devolvió oportunamente la suma abonada en razón de haber sobrevenido la resolución del contrato, no lo es menos que la accionante tampoco abonó el saldo pendiente de pago, que le fueron ofrecidas alternativas de reemplazo para los artículos cuya producción había sido discontinuada por los proveedores, y todo ello en el contexto la prestadora del servicio de garantía contestó oportunamente los requerimientos y se puso a disposición para la revisión del producto. Se desestimará pues este aspecto de la pretensión.

II. En razón de lo expuesto, corresponderá hacer lugar a la demanda incoada en autos, dado que la actora acreditó los presupuestos fácticos que sustentaron el derecho invocado en la demanda, como era de su incumbencia (CPCC:377).





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA Nº 18

La acción prosperará por la suma de \$ 50.280,90 en concepto de capital, con más intereses calculados a la tasa activa Banco Nación para sus operaciones de descuento de documentos a 30 días (Pleno "S.A. La Razón", 27.10.94) desde la mora producida con la intimación de la CD de fecha 1.10.20 -misiva con la que la demandada intima a la accionante a denunciar una cuenta bancaria donde depositar la suma abonada- hasta su efectivo pago.

Asimismo, por la suma de \$ 500.000 que fuera fijado a la fecha de este decisorio; dicho monto deberá ser abonado dentro de los diez días de quedar firme o consentido este decisorio. En caso de incumplimiento, se reconocerán accesorios a la tasa antes determinada, los que se calcularán hasta su efectivo pago.

III.- Las costas se impondrán a la demandada, por aplicación del principio objetivo de la derrota que emerge del CPCC:68, sin que se adviertan configurados en el caso eximentes que permitan decidir de otro modo.

En consecuencia, por las consideraciones expuestas **FALLO:**

I. Condenando a **FALABELLA S.A.** a abonar a **LAURA VALERIA PAZ** las sumas de **PESOS CINCUENTA MIL DOSCINETOS OCHENTA CON NOVENTA CTVS. (\$ 50.280,90)** con más los intereses que se calcularán conforme lo dispuesto en el considerando II) de la presente: y la de **PESOS QUINIENTOS MIL (\$ 500.000)** que se fija a la fecha de este decisorio, debiendo ser abonado en el plazo de diez días de quedar firme o consentida la sentencia, reconociéndole intereses en caso de mora, los que se calcularán del modo establecido antes de ahora. Todo ello





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO COMERCIAL 9 - SECRETARIA N° 18

II. Imponiendo las costas a la demandada vencida (CPCC:68).

III. Procédase separadamente con la regulación de los honorarios de los profesionales intervinientes, por razones de mejor orden procesal.

IV. Notifíquese por Secretaría a las partes, al Fiscal de Primera Instancia y al mediador. Cúmplase, regístrese y oportunamente archívese.

FDO: JAVIER COSENTINO

JUEZ NACIONAL DE COMERCIO

