



PODER JUDICIAL DE CÓRDOBA

J.1A INST.C.C.FAM.2A-SEC.4 - BELL VILLE

Protocolo de Sentencias

Nº Resolución: 52

Año: 2020 Tomo: 1 Folio: 243-263

EXPEDIENTE: 6435421 -  - STEFONI, PAOLA CARINA Y OTRO C/ SOCIEDAD ANONIMA IMPORTADORA Y EXPORTADORA DE LA PATAGONIA - ORDINARIO

SENTENCIA NUMERO: 52. BELL VILLE, 9/12/2020. **Y VISTOS:** estos autos caratulados "**STEFONI, PAOLA CARINA Y OTRO C/ SOCIEDAD ANONIMA IMPORTADORA Y EXPORTADORA DE LA PATAGONIA – ORDINARIO**" (Expte. 6435421), iniciados el día 29/06/2017 de los que resulta: Que a ff. 36/46 comparecieron los Sres. Paola Carina STEFONI y Eulogio Alejandro GUZMAN ARNEDO, con el patrocinio letrado de la Dr. Catriel Magarello (luego apoderado, conforme respectivas cartas poder que obran a ff. 50 y 51). Manifestaron que vienen a interponer demanda en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, persiguiendo el cobro de la suma de pesos QUINIENOS SESENTA Y DOS MIL (\$ 562.000) en contra de la demandada SOCIEDAD ANÓNIMA IMPORTADORA Y EXPORTADORA DE LA PATAGONIA, conocida por su nombre de fantasía "Supermercado La Anónima", producto de la relación de consumo, con más los intereses, costas y los rubros de apertura de carpeta si correspondieran, y la publicación de la sentencia en unos de los diarios de mayor circulación de la ciudad y en uno de la provincia de Córdoba, a costa de la demandada. Relataron los hechos y dijeron que el día 26 de Febrero a las 10.20 hs –aproximadamente- concurren a las instalaciones del

Supermercado cuyo nombre de fantasía es "La Anónima" -sucursal de la ciudad de Marcos Juárez, provincia de Córdoba-, a los efectos de realizar las compras necesarias para su hogar. Que una vez realizada la compra y en instancias de haber pagado todos los productos adquiridos, comenzó a sonar una alarma cuando estaban por cruzar la puerta de salida. Que en ese momento se acercó el Sr. Francisco Sarmiento (empleado de la firma) y le dijo de muy mal modo (a Eulogio Guzmán), a los gritos delante de una multitud, que la alarma sonaba porque se estaban llevando algún producto sin pagar. Que los hicieron volver a una de las cajas, donde todos podían mirar. Que ni siquiera los llamó a algún lugar reservado. Que a instancias de la vista de todas las personas que estaban comprando les hicieron abrir todas las bolsas, y fueron pasando los productos de cada bolsa, hasta que la alarma volvió a sonar en la última bolsa que pasaron. Aclararon que les sacaron todos los productos que ya habían sido guardados, previamente a ser pasados por la lectora de códigos de barras, y abonados a quien en ese momento se desempeñaba como cajera, la Sra. Vanesa Sbarbatti. Que pese a que explicaron que habían abonado todos los productos y que su esposa (Paola Carina STEFONI) y la cajera también se lo había explicado, el Sr. Francisco Sarmiento insistía en que no era cierto y solicitó a otro empleado que revisara nuevamente su ticket (N200007825) y sus productos. Ambos empleados de la empresa establecieron que no habían abonado el desodorante marca Odorono antitranspirante x 60 g., cuyo valor asciende a la suma de \$ 27,50. Que ante esa situación el Sr. Franco Sarmiento les dio dos opciones, sacarles el producto mencionado o que lo fueran a abonar. Que ambas situaciones totalmente injustas les hacían pagar dos veces por un mismo producto, pero lo peor era lo degradante, vergonzante y lesivo de las conductas desarrolladas por los empleados de "La Anónima". Que todo fue con un tono elevado de voz, a los gritos prácticamente y sin escuchar el planteo realizado por su esposa, por quien suscribe y por la cajera, que estaba direccionado a aclarar que efectivamente el desodorante había sido abonado. Que en ningún momento se les garantizaron las condiciones de atención, trato digno y equitativo que como consumidores merecen. Aseguraron que en todo momento se sometieron con las conductas desplegadas a situaciones vergonzantes y

vejatorias. Eulogio Guzmán destacó que es gerente de una empresa destinada a la venta de electrodomésticos para el hogar muy conocida de la ciudad (PARDO S.A) y Paola Carina STEFONI dijo que es educadora (maestra jardinera) precisamente en el jardín de infantes del Club San Martín. Agregaron que el episodio se dio en el marco del fin de semana largo que transcurrió entre los días 24 y 28 de Febrero y que la situación tuvo lugar en hora pico de concurrencia (11.11 hs). Que esa es la hora en que pagaron los productos, pero posteriormente sonó la alarma, les abrieron las bolsas y los hicieron demorar, transcurriendo -como lo mencionaron- en el horario de mayor concurrencia de gente. Que la forma en que se manejó el personal del supermercado estuvo direccionada a hacerlos quedar como ladrones frente a la sociedad en la cual viven y además trabajan. Que como si ello fuera poco, al día siguiente del acontecimiento despidieron al Sr. Franco Sarmiento y con posterioridad al gerente de la sucursal Juan Manuel Passivot. Añadieron que lo que consideraron una actividad familiar de fin de semana largo donde hacían compras, con esparcimiento, de pronto se convirtió en un hecho totalmente desagradable, no querido, vergonzante y vejatorio de sus derechos como personas, que los "trataron como animales". Que con angustia se fueron a su hogar, y volvieron a revisar el ticket. Efectivamente todos los productos comprados habían sido abonados, por lo cual, volvieron al local del supermercado y expusieron la situación. Que en ese momento, el encargado, probablemente advirtiendo el error, les hizo devolver el dinero y les retiró el ticket que acreditaba el segundo pago que habían realizado por el mismo producto. Cuando se lo solicitamos se negó a entregarlo. Que además del acontecimiento dañoso, se sumaron los trámites ante los encargados del supermercado, tener que explicar lo obvio y las consultas realizadas a profesionales (abogados), que insumieron varios días. Por otro lado, debieron comunicar lo sucedido a sus familias y a los conocidos que estaban en ese momento, debido a que fue divulgada la situación que se vivió en el supermercado, por la ciudad. Que por tal situación abortó un viaje que tenían planeado en familia aprovechando el fin de semana, ya que el trago fue muy amargo. Que, con posterioridad, esto es el día 07 de Marzo de 2017, decidieron enviar una carta documento, la que transcribieron. Que dicha carta documento

fue recibida el día 08 de Marzo de 2017 y fue contestada negando todos y cada uno de los hechos esgrimidos. Que con posterioridad y a los efectos de actuar de buena fe y mostrar su predisposición a lograr un entendimiento, citaron el día 06/04/2017 a la demandada a una mediación, al Centro Privado de Gestión del conflicto habilitado por resolución N9 004/2017 de la Dirección de Métodos Alternativos de Resolución de conflictos (DIMARC) de la Provincia de Córdoba a cargo de la Dra. Mariana González, pero pese a ello no lograron un acercamiento. Que éstas situaciones fueron agravando el estado de salud de Eulogio Alejandro Guzman Arnedo, ya que empezó a tener problemas de presión que jamás había tenido. Que recientemente se realizó diferentes tipos de exámenes, como análisis de sangre, electrocardiogramas, ecocardiogramas y ecodoppler vascular, de los que se desprende que ha comenzado a tener presión alta, por lo cual estoy siendo medicado y el tratamiento es de por vida, con la recomendación del médico de que debe estar más tranquilo, que le recomendó seguir con tratamiento psicológico, en virtud de que le conté la situación vergonzante que había sufrido hace un tiempo atrás. Que pese a todos los esfuerzos que hicieron, no llegaron a ningún entendimiento con la demandada y es por ello que iniciaron la presente demanda. Fundaron su pedido en lo dispuesto por la Constitución Nacional (art. 42), la Ley 24.240 (arts. 8 bis, 40 bis, 52 bis y 53) y el Código Civil y Comercial de la Nación. Afirmaron que la relación de consumo existió y es la demandada quien deberá responder por los daños que han sufrido, ya que existe un nexo de causalidad entre las conductas desplegadas por los dependientes de la demandada y los daños mencionados. Que la relación que vincula a un supermercado comercialmente, con el cliente es innegable y además existe un complejo de deberes primarios que se conjugan en la prestación principal prevista en el contrato (servicio de suministro de bebidas, mercadería, otros tipos de comestibles, etc), debe velar porque ni las prestaciones o servicios brindados, ni los objetos o dependientes suyos, ni la actividad provoquen daños en las personas o los bienes de sus clientes. Que en este caso en particular, como consumidores, cumplieron con todas las normas que el supermercado establece, y además tomaron el recaudo de exhibir los tickets, de desembolsar nuevamente los productos para

que puedan controlar el error cometido. Que la responsabilidad del supermercado es innegable, porque incumple con una garantía elemental, la más básica de todas, garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo, de abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias como las que sufrieron. Reclamaron **daño moral**, y fundando dicho rubro expresaron que, la felicidad y entusiasmo por realizar las compras en familia para compartir un fin de semana y organizar para irse de viaje a descansar fuera de la ciudad, se vio empañada por esta situación deshonrosa que debieron soportar, totalmente evitable si la demandada cumplía con las obligaciones de atención y trato digno, si se abstenía de desplegar conductas vejatorias. La situación vivida fue angustiante, por el maltrato y destrato que sufrieron por parte de los empleados y de las autoridades de la demandada, que no le dieron importancia al reclamo efectuado y solamente se circunscribieron a decirles que no podían hacer nada. Que están angustiados, y mucha gente que los conocen estaba presente cuando les pasó lo relatado. Que no les fue sencillo salir del shock que produce un hecho como el comentado. Que sintieron miedo al momento del acontecimiento de que los despidieran de sus trabajos, ya que fueron estigmatizados como ladrones. La situación podía impactar negativamente en sus trabajos, nadie quiere dentro de sus empresas trabajando a "ladrones". Que graficando su angustia comentaron que al día de la fecha sólo salen de su casa para ir al trabajo, y en el caso de Eulogio no atiende prácticamente a los clientes en el local de Pardo, y que se ha recluso en su oficina, a menos que le pidan hablar con él. Que hoy en día, cada vez que van a hacer las compras tienen la sensación de que va a volver a ocurrir lo mismo y lo padecen. Al momento de pasar por la caja les transpiran las manos, el cuello, se acelera la respiración, tienen una sensación de ahogo y que el calor de su cuerpo aumenta. Entienden que el daño que se les ha ocasionado nunca podrá ser reparado íntegramente, pero siguiendo las directrices legales decidieron reclamar un monto dinerario para atemperar, al menos, parte de las aflicciones sufridas. Que nunca antes habían vivido una situación como descripta, nunca antes habían sido estigmatizados como "ladrones", que tampoco antes los habían mal tratado y humillado como lo hicieron los empleados de la

demandada y sus jerárquicos. Es por ello que estimaron razonable reclamar por este concepto, esto es el daño moral provocado, la suma de pesos cien mil (\$100.000), con más intereses a partir de la fecha del acontecimiento comentado, hasta el efectivo pago. **Daño psicológico:** Manifestaron que debido al padecimiento personal y familiar, tuvieron que acudir a asistencia psicológica, para que los ayude a superar la situación, ya que ambos quedaron muy angustiados por la exposición que tuvo su caso y por los comentarios que aún subsisten. Que ambos sienten impotencia de no poder evitar los rumores y que la gente hable de la situación, ambos se sienten culpables de lo sucedido sin entender por qué razón. Que esta situación también les generó impotencia, y no tienen las herramientas adecuadas como para poder superarlo de manera rápida. Que una psicóloga cobra una consulta de \$500 por sesión. Estimamos que con una sesión por mes cada uno, por el lapso de 1 años podrían superar la situación o por lo menos esa es su intención ($\$1000 \times 12 = \$ 12.000$). En consecuencia, por este rubro la pretensión económica asciende a la suma de pesos doce mil (\$ 12.000). Que si bien no existen parámetros rígidos para valorar los daños, manifestaron que antes de dicha situación eran personas que se relacionaban con la gente, tenía grupos de amigos de fútbol, de paddle, de pintura y grupos con los amigos del trabajo. Que con la mala conducta y la forma desafortunada, vejatoria con que los trataron en el supermercado delante de todas las personas que estaban en las instalaciones del mismo y la posterior divulgación de lo acontecido por la ciudad no sólo cambió sus vidas personal-laboral, sino también la de su familia. **Perdida de chance con respecto al Sr. Eulogio Guzmán:** Manifestó que es gerente de una empresa destinada a la venta de electrodomésticos para el hogar muy conocida de la ciudad (PARDO S.A), y que a partir de lo relatado existe una probabilidad suficiente de beneficio económico posible, que resulta frustrado por culpa de la demandada. Que con anterioridad al acontecimiento donde lo trataron de manera inhumana se desempeñaba con alegría en su función de gerente a la cual accedió luego de trabajar como vendedor raso por el término de 6 años. Que antes de trabajar en PARDO S.A trabajaba para la RED MEGATONE, y debido a su performance es que lo vinieron a buscar de la empresa Pardo S.A. Que es público y notorio que existen

diferentes tipos de categorías en cuanto a las sucursales que la empresa tiene. Que no es lo mismo trabajar en Marcos Juárez, que hacerlo en Villa María, obviamente en este último lugar implica tener mayores responsabilidades, acceder a mayores ventas y por lo tanto el sueldo que se paga es mayor. Que lo comentado es la diferencia entre una sucursal "B" (Marcos Juárez) y una sucursal "A" (Villa María). En ese sentido sus ingresos por gerenciar una sucursal "B" son de \$20.000 aproximadamente, cuando la misma función en una sucursal "A" se cobra \$36.000, siempre hablando mensualmente. Acompañó últimos tres recibos de sueldo. Que hasta que ocurrió lo supra relatado era pretendido por sus jefes para ocupar el puesto de gerente de sucursales A, ya que además de gerenciar es vendedor dentro de la sucursal y todos los meses obtiene el primer puesto en ventas, ya que tiene las aptitudes, y potencia necesarias, es decir que razonablemente se encuentra en "ocasión" para poder ascender a gerente de una sucursal A. Que seguramente de no haber sucedido tal lamentable episodio estaría gerenciando un local de clase "A", ya que aproximadamente cada 6 años si el rendimiento y las ventas acompañan los ascienden y ya he alcanzado los 6 años como gerente de sucursal "B". Que con lo sucedido, se le abortó cualquier posibilidad de obtener ingresos superiores (pérdida de la chance), ya que nadie confía en alguien sospechado de robar. Que tuvo suerte de que no lo despidieran. Que de haber obtenido el ascenso tan esperado su remuneración sería de una mayor envergadura económica podría obtener \$ 16.000 mensuales más de los que actualmente percibe, multiplicados por 12 meses al año, y teniendo en cuenta que en el puesto estaría aproximadamente 6 años, ya que luego podría ascender a inspector y ahí el sueldo actual es de \$60.000 ($\$16.000 \times 72 = \$ 1.152.000$). Que en general no quieren contratar una persona que se rumorea que robó. Que entiende que la pérdida de chance, no es la ganancia dejada de percibir, pero guarda relación con la posibilidad de obtenerla. Incide el monto de la posible y probable ganancia frustrada, incide la mayor o menor posibilidad e incide el mayor o menor grado de probabilidad. Que si bien la ganancia dejada de percibir la estimó en la suma de \$ 1.152.000, entiende razonable pedir por el rubro de pérdida de chance la suma de \$ 250.000. **Daño punitivo:** Que teniendo en cuenta las infracciones cometidas por la

demandada en cuanto al trato indigno que se les proporcionó en ocasión de estar realizando compras en el hipermercado, el perjuicio que les trajo como consumidores y con la nota distintiva que es la empresa más grande de Marcos Juárez en el rubro al que se dedica, principalmente alimentos, bebidas, artículos de limpieza, electrodomésticos, etc. Citó doctrina, y agregó que la intencionalidad ha sido la de estigmatizarlos ante la sociedad como ladrones para que todo aquel que escuche que la sirena suena, por las dudas se pare a ver porque suena, independientemente si ha abonado sus productos o no y la gravedad de los riesgos y perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización es que estimaron -teniendo en cuenta que son dos- la suma de pesos doscientos mil (\$ 200.000). Por lo mencionado, demandaron a la empresa con quien mantuvieron una relación de consumo la suma total de pesos quinientos sesenta y dos mil (\$562.000), debido al daño provocado por el incumplimiento a las obligaciones de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo y abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias y/o intimidatorias y en virtud del daño punitivo, con más intereses y costas. Ofreció prueba documental – instrumental, testimonial, absolucón de posiciones, informativa, pericia informática (subsidiaria), pericia contable (subsidiaria), pericia psicológica, y otros medios de prueba). Fundaron la presente demandada en lo dispuesto por la Constitución Nacional, la Ley 24.240 y art. 175, 507 y cc. del C. de P.C. y C., arts. 1737, 1738, 1739, 1740 y cc. del C.C y C de la Nación. En definitiva, solicitaron que se haga lugar a la demanda, condenándola al pago de la suma reclamada, con más los intereses y costas desde que el acontecimiento tuvo lugar, debiendo abonarse los gastos de apertura de carpeta si correspondieran, y la publicación de la sentencia en uno de los diarios de mayor circulación de la ciudad y en uno de la provincia de Córdoba, a costa de la demandada. A f.47 se imprimió trámite a la causa –juicio ordinario-. A f. 49 tomó intervención el Ministerio Publico Fiscal. A f. 60 comparecieron los Dres. Carlos Alberto MARTÍN y Rodrigo MARTÍN, en nombre y representación de SOCIEDAD ANÓNIMA IMPORTADORA Y EXPORTADORA DE LA PATAGONIA, conforme poder especial para juicio, el cual obra a ff.57/58, y contestaron demanda a ff.

71/77vta. . Negaron que su representada sea responsable de indemnizar los daños y perjuicios (y/o cualquier otro concepto propio de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240). También negaron deber suma alguna, por ningún concepto. Negaron que pudiera corresponder la publicación de la eventual sentencia a dictarse en los presentes obrados, en el modo y forma que lo pretenden los actores. Negaron todos y cada uno de los hechos indicados por los actores en su escrito de demanda, salvo los expresamente reconocidos. Relataron los hechos y dijeron que es cierto que el día 26 de febrero de 2017, los actores se encontraban efectuando compras comerciales, en el establecimiento "LA ANÓNIMA", de propiedad de su mandante. Que es cierto, que en oportunidad de haber concluido con sus compras, y para cuando ya se encontraban saliendo del establecimiento, comenzaron a sonar los sensores ubicados en la puerta de ingreso. Que no es cierto que una vez ocurrido aquello, el señor Francisco SARMIENTO se dirigiera a los actores "...de muy mal modo..." y "...a los gritos delante de una multitud...". Negaron que dicho personal les haya indicado a los actores, que se estaban "...llevando algún productor sin pagar" y que el señor SARMIENTO haya actuado y/o procedido de manera abusiva, indigna, intrusiva, violenta y/o con intención alguna, de exponer a los actores frente a los demás concurrentes que en ese momento se encontraban en el local. Negaron que el requerimiento del ticket de compra y su correspondiente cotejo con los productos adquiridos, correspondan a una práctica de trato indigno, abusiva y contraria a los usos y costumbres frente a casos similares (disparos accidentales de alarma). Explicaron el modo y forma en que funciona el sistema de lectura de códigos de barra y los sensores ubicados al ingreso del establecimiento. Que dicho sistema, se compone de un lector láser que al leer el código de barras existentes en un producto, lo ingresa a la registradora con su correspondiente descripción y costo económico. Una vez que dicho código fue leído, el mismo queda inutilizado y no es posible su lectura posterior. Que el sistema de alarmas existente en los ingresos de supermercados y demás locales comerciales, es similar a dichos lectores, con un alcance y potencia superior al de aquellos ubicados en la línea de caja. Que en efecto, puede ocurrir (y no es así en la mayoría de los casos), que un producto sea leído, pero el

código de barras no sea "*quemado*". Ello hace que al pasar por los sensores ubicados a la salida, los mismos se disparen accidentalmente. Que eso fue lo que efectivamente ocurrió. Que el desodorante que los actores señalan haber abonado desde un principio, pasó por el lector, pero su código de barras no fue inutilizado, provocando que la alarma se disparara al cruzar por dichos sensores. Que el hecho de que haya sido leído nuevamente el código de barras al pasarse por la lectora de la línea de cajas, pudo haber puesto en error al señor SARMIENTO, al creer éste que el mismo no estaba computado. Que ésta situación fue debidamente aclarada por el gerente de la sucursal, quien luego de explicar la situación antes relatada, les ofreció a los actores las debidas disculpas del caso, reintegrando los conceptos abonados por error. Negaron que haya existido por parte de los empleados de su mandante, un trato y/o conducta "*...degradante, vergonzante y lesivo...*", y que dichos empleados se hayan dirigido con un tono elevado de voz, a los gritos y/o sin escuchar los planteos efectuados por los actores. Negaron que no se garantizaran las condiciones de atención y de trato digno y equitativo, frente a los actores, y que se los expusiera a situaciones vergonzantes y vejatorias. Negaron, por ser totalmente falsa e inexacta, la afirmación efectuada por los actores en cuanto pretender imputar a su mandante, intención alguna de indicar-los como "*...ladrones frente a la sociedad...*". Nada más lejos de la realidad que aquello. Que si bien es cierto que dicha situación puede haber resultado desagradable para los actores, no pueden los mismos entender o creer, que la ocurrencia de ello fue algo querido y/o buscado por nuestra mandante, con el único fin de exponerlos públicamente. Por el contrario, dichos disparos accidentales suelen ocurrir, como consecuencia directa y causal de alguna falla en el sistema lector. Que si bien los sensores son calibrados y mantenidos periódicamente, dentro de la universalidad de personas que a diario concurren a los distintos establecimientos comerciales que su mandante tiene a lo largo del país, dichos accidentes ocurren excepcionalmente. Que no puede desconocer el actor GUZMÁN por la función laboral que cumple para su empleadora (Gerente de la Sucursal PARDO en Marcos Juárez), que frente a dichos disparos (así ocurran accidentalmente), se abre todo un protocolo de procedimiento por parte de los encargados

del local, propio del poder de policía que tienen dentro del mismo. Que con total seguridad esto es sabido por el actor (y de hecho él, alguna vez también habrá actuado en tal sentido), por lo que el requerimiento que se le pueda haber efectuado por parte de los empleados de LA ANÓNIMA, para nada pudo haberlo tomado por sorpresa. Mucho menos, entender que dicho proceder pueda resultar lesivo, vergonzante y/o vejatorio. Que su mandante se ocupa de brindar permanente y continua capacitación a sus empleados (entre ellos quienes están a cargo de la seguridad de los locales), a los fines de que estos brinden un debido y permanente buen trato a sus clientes y consumidores en general. Negaron que la situación vivida por los actores, pueda haberlos angustiado de manera alguna y que los actores *"hayan debido"* comunicar lo sucedido a su familia y conocidos por razón alguna y que dicha situación haya sido divulgada *"...por la ciudad"*. Negaron que dicha situación, les haya impedido la realización de viaje alguno, *"...ya que el trago fue muy amargo"*. Que si es cierto que los actores hayan promovido una instancia de mediación extrajudicial, a la cual su mandante asistiera de conformidad. Que no sólo en dicha audiencia sino también en oportunidades anteriores, su mandante les explicó y reiteró los motivos que obedecieron al disparo de la alarma (un hecho accidental y fortuito); como así también, se les ofreció una nueva disculpa por lo ocurrido. Que es importante destacar, que una vez advertido el error en cuanto a que el producto había sido debidamente abonado, se le reintegró el importe correspondiente por el mismo, y se les pidió las disculpas correspondientes por parte de la Auxiliar de línea de caja, señora Mariana DELGADO. Que unos días posteriores a ello, el Gerente Zonal de su mandante, señor Mariano CABRAL, se presentó personalmente frente al señor GUZMÁN, para reiterarle un nuevo pedido de disculpas ante la situación vivida. Que esto mismo ocurrió en oportunidad de la audiencia de mediación antes dicha. Negaron que por dicha situación, el actor Eulogio Alejandro GUZMÁN ARNEDO, comenzara a padecer de problema de salud alguno; en especial, *"problemas de presión"* alta, y que por ello se encuentre medicado y con tratamiento de por vida. Negaron que deba realizar tratamiento psicológico alguno. Negaron que los actores hayan realizado "esfuerzo" alguno, a los fines de llegar a un entendimiento con su mandante. Negaron la atribución de

responsabilidad que pretenden imputar los actores a su mandante. Negaron que de la relación de consumo que existiera entre su mandante y los actores, exista nexo de causalidad alguno entre ella y los supuestos e hipotéticos daños que dice padecer la señora STEFONI y el señor GUZMÁN, y que por ello, su mandante deba responder frente a daño civil alguno. Que ello resulta totalmente contrario a derecho; y hasta al mismo "*MARCO DE ENCUADRAMIENTO*" que señalan los actores al punto III de su escrito de demanda. Que conforme claramente lo establece el art. 40 bis de la Ley 24.240, sólo pueden ser objeto de reclamación los daños directos que pudieran "*...ocasionarse de manera directa...*" de la relación de consumo. Que la "*PÉRDIDA DE LA CHANCE*" reclamada por el actor, la misma ninguna vinculación tiene con la relación de consumo en cuestión, sino que las causas y circunstancias que rodean a la misma, resultan totalmente ajenas, contrarias y externas a dicha relación de consumo. Negaron que la configuración de cualquier situación como "*trato indigno y/o equitativo*", pueda dar lugar a la indemnización y/o reparación de los conceptos antes dichos. Que dichos conceptos implican la necesaria correspondencia entre una serie de diversos factores para su configuración y encuadramiento, los cuales no se presentan en esta causa. Que corresponderá a los actores, la determinación y acreditación del nexo causal suficiente y adecuado, entre las obligaciones legales y/o contractuales derivadas de la relación de consumo (y los cuales los reclamantes ponen en cabeza de nuestra mandante), y la vinculación que estas mismas podrían tener con los daños civiles reclamados, los cuales resultan totalmente ajenos y contrarios al andamiaje previsto en la Ley de Defensa del Consumidor. Reiteraron que no existió por parte de su representada incumplimiento alguno; y menos aún, respecto de las condiciones de atención y trato digno y equitativo a sus clientes y/o consumidores. Que en ningún momento se colocó a los actores en situación vergonzante, vejatoria o intimidatoria. Negaron la procedencia de los daños reclamados, como los rubros de daño moral, psicológico, pérdida de chance y daño punitivo. Negaron que su mandante haya pretendido y/o querido estigmatizar como ladrones a los actores. Que dicha afirmación ofende al espíritu y renombre que como empresa tiene su mandante, la cual en todo momento procuró (y así lo hizo), manejar la

situación con la debida cautela y la reserva del caso. Reiteraron que se debió a un disparo accidental del sistema de alarmas, que para nada pudo haber ocasionado la sin razón de hechos y padecimientos que indican haber vivido los actores. Que la situación vivida, para nada se corresponde con todas y cada una de las manifestaciones que de manera totalmente exagerada, señalan los actores. Con respecto al rechazo del padecimiento de DAÑO PSICOLÓGICO, explicaron que la necesidad de rechazar el presente rubro deriva del hecho que están re-clamando dos veces por un mismo daño. Citó doctrina. Que a todo evento y para el caso que los actores accedan y/o lleven adelante tratamiento psicológico alguno, sin dudas que el mismo atemperará las consecuencias futuras que como daño moral reclaman. Es por ello que ambos rubros (Daño Moral y Daño Psicológico), componen un mismo y único concepto indemnizatorio. Negaron el actor sufra de daño alguno por PÉRDIDA DE CHANCE. Y negaron que exista relación de causalidad adecuada y suficiente entre el hecho objeto de debate, y la pretensión indemnizatoria con fundamento en un hipotético y futuro nombramiento jerárquico del señor GUZMAN ARNEDO. Que conforme señala el mismo actor, dicha cuestión no es más que una " *pro-babilidad*", lo que para nada representa un hecho cierto y concreto de pérdida de chance. Que no existe posibilidad cierta ni lógica alguna, de que el actor pueda determinar que la suerte de sus nombramientos como jerárquico superior en una u otra sucursal de su empleadora, está sujeta o atada a la condicionante de un hecho aislado y fortuito de disparo de alarma en un supermercado. Que el único que hasta aquí se ha estigmatizado y se ha cargado de culpas que para nada su mandante le atribuyó en ocasión alguna, es el mismo actor. Aclararon que pese a que lo han negado y reiterado en más de una ocasión en el presente escrito de responde, no es cierto que nuestra mandante haya tenido intención alguna de estigmatizar como ladrones a los actores. Que respecto a las elucubraciones y estimaciones que hacen los actores, respecto de las sensaciones y/o pareceres de los terceros asistentes frente a un disparo de alarma, los mismos corren por su pura y exclusiva cuenta. Citaron jurisprudencia. Que en el presente caso y conforme será objeto de prueba en la etapa procesal oportuna, no existe reproche subjetivo alguno en contra de su representada, por

cuanto la misma obró en debida forma, siguiendo los lineamientos de protocolos preestablecidos para ello, y enmendando la situación ocurrida a partir del disparo accidental de los sensores de alarma. Que todo se debió a un caso aislado y fortuito, dentro de la generalidad de personas que a diario cruzan por dichos sensores de alarma. Que es por ello que nada adeuda su mandante, ni puede tampoco ser la misma condenada a pagar la multa civil reclamada por los actores. En lo que refiere a la documentación acompañada por el actor, la desconocen por no constarles, la autenticidad y vigencia de toda aquella documental acompañada por los actores, las cuales son emanadas y atribuidas a terceros y no a su parte. En consecuencia, solicitaron el rechazo de la demandada, con costas. Abierta la causa a prueba y diligenciada por las partes, se ordenaron los traslados para alegar. Producidos éstos se dictó el decreto de autos a f. 513. A ff. 517/523 se incorporaron los alegatos de la parte actora y a ff. 524/537 los de la parte demandada. A f. 574 me aboqué al conocimiento de la presente causa, atento a la recusación sin expresión de causa efectuada por los letrados, ello conforme proveído de f. 562. A f. 582, el Sr. Fiscal de la ciudad de Marcos Juárez, conforme vista que fue requerida por este Tribunal en fecha 27/12/2019, manifestó que “(...) *Que VS debe, por tratarse de una relación de consumo, tener en cuenta lo previsto por el art. 4 de dicho cuerpo normativo, es decir, que debe prevalecer la interpretación más favorable al consumidor*” (f.582). Firme y consentido el decreto de autos, queda la presenta causa en estado de ser resuelta.

Y CONSIDERADO:

I) Planteo de las cuestiones a resolver: Paola Carina STEFONI y Eulogio Alejandro GUZMAN ARNEDO interpusieron demanda ordinaria, encuadrándola en la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, en contra de SOCIEDAD ANÓNIMA IMPORTADORA Y EXPORTADORA DE LA PATAGONIA, conocida por su nombre de fantasía "Supermercado La Anónima". Pretenden el cobro de la suma de pesos QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL (\$ 562.000) con más los intereses, costas, rubro apertura de carpeta si correspondiera, y la publicación de la sentencia en unos de los diarios de mayor circulación de la ciudad y en uno de la provincia de Córdoba, a costa de la

demandada. Reclamaron daño moral, daño psicológico, tratamiento psicológico, pérdida de chances y daño punitivo. Relataron los hechos fundantes de la presente demanda, la que se encuentra transcripta en los vistos precedentes y doy por reproducida. A su turno, la parte demandada reconoció el hecho sucedido, pero no en los términos expuestos en la demanda; afirmó su propia versión, negó atribución de responsabilidad, solicitó el rechazo de los rubros reclamados, con costas.

II) Régimen Protectorio del Consumidor: Conforme los términos de la demanda y su contestación, el supuesto de autos encuadra en una relación de consumo. Los actores son consumidores o usuarios, en los términos del art. 1 de la ley de Defensa del Consumidor N°24.240 y su modificatoria ley N°26.361, en cuanto es personas físicas que efectuaron la compra en un supermercado de productos determinados, como destinatario final, en beneficio propio. Por su parte, Sociedad Anónima Importadora y Exportadora de la Patagonia –más conocida como La Anónima- encuadra en las pautas del art 2 de la LDC, como proveedora por ser persona jurídica que se dedica a la comercialización y venta de, entre otras cosas, artículos comestibles, de limpieza, artículos de higiene personal, aparatos tecnológicos, electrodomésticos, etc., de manera profesional y haciendo de ello su negocio. Los actores, en su calidad de consumidores, gozan del sistema protectorio emanado del art. 42 de la Constitución Nacional. En este sentido el Excmo. T.S.J. dijo: *"Desde la vigencia del nuevo texto constitucional (art.42,C.N.) '...la protección del consumidor ha sido admitida como un principio general informador del ordenamiento jurídico de derecho privado, de tal modo que ello le confiere a ese sector del Derecho una dinámica y una lógica propias que obligan a los jueces -y a cualquier otra autoridad- a actuar de conformidad con las valoraciones inherentes, al mismo tiempo de interpretar y aplicar la normativa especial o general que rige las relaciones de consumo. Evidentemente, la cuestión guarda relación con el llamado proceso de 'constitucionalidad del derecho privado' (Frustagli, Sandra, "Contrato de consumo y prescripción de la acción por vicios redhibitorios", Lexis, n° 0003010537, 12/5/2004). Este fenómeno conlleva la necesidad de que los operadores del derecho efectúen un nuevo análisis de las normas de derecho*

privado, ahora desde la perspectiva constitucional. Tal enfoque del tema adquiere fundamental importancia cuando se advierte que la ley 24240 constituye la sede principal pero no exclusiva del subsistema de defensa del consumidor, pues sus contenidos no agotan la regulación de la materia siendo complementado con el régimen de derecho común y con las normas especiales destinadas a regular algunos sectores específicos de la contratación (...)". (DEFILIPPO, DARIO EDUARDO Y OTRO C/ PARRA AUTOMOTORES S.A. Y OTRO – ABREVIADO - CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO - CUERPO DE COPIA - RECURSO DE CASACION E INCONSTITUCIONALIDAD (EXPTE 2748029/36), Sentencia N° 71 DEL 10/05/2016).

Doctrina autorizada en la materia agrega al respecto: *"Formando parte el derecho del consumo del universo de los derechos humanos, debe otorgarse preeminencia a las normas de mayor alcance tuitivo, que pueden estar ubicadas en la propia ley especial o bien en el Código Civil y Comercial, pero que conforman un verdadero sistema con esa finalidad. Y a su vez, no debe olvidarse que la materia de la LDC se encuentra teñida por el orden público a favor de los débiles jurídicos, que tiene como corolario dejar sin efecto aquellas convenciones contrarias o violatorias del régimen tuitivo. Por lo tanto, el estándar o umbral es el de la LDC, que puede mutar en tanto otorguen mayores derechos a los previstos en aquellas normas indisponibles, ya sean de otras leyes o del Código Civil y Comercial, pero nunca pueden disminuirlos. Ha dicho la Corte Suprema: 'En los casos en los que está en discusión los derechos del consumidor y se presenta una colisión de normas no es la ley sino la Constitución Nacional la fuente principal de esos derechos, rigiendo en ella la interpretación más favorable a aquél, la precedencia normativa constitucional y la integración con otras normas en el supuesto de ausencia de regulación específica (del voto del doctor Lorenzetti)' (CSJN, 19/3/14, Banco de la Provincia de Buenos Aires c/DNCI-Disp.622/05", LL23/7/14,p.6), "Incidencia del Código Civil y Comercial - Contratos de consumo", Carlos E. Tambussi, hammurabi - José Luis Depalma, pág.55. Bajo estas directrices, en el marco jurídico trazado, procedo a analizar la relación de consumo, tratando de determinar los hechos controvertidos, respecto de los cuales versará el análisis*

de las pruebas que conducirá a determinar la procedencia o no de las pretensiones contenidas en demanda.

III) Tratamiento de las cuestiones planteadas, derivadas de la relación de consumo - Análisis de las pruebas – Atribución de responsabilidad: En autos, se encuentra reconocido por la empresa demandada “Sociedad Anónima Importadora y Exportadora de la Patagonia”, conforme los términos de la contestación de la demanda, que los actores, el día 26 de febrero de 2017, concurrieron al establecimiento comercial “*LA ANÓNIMA*”, y que en oportunidad de haber concluido con sus compras, en circunstancias que procedían a salir del lugar, comenzaron a sonar los sensores ubicados en la puerta de ingreso. Tengo por acreditada, con la documental de f. 1 –ticket de compra- la relación de consumo antes referida e invocada por la partes, y que –como referí- no se encuentra cuestionada. La controversia entre las partes se centra en el rechazo por parte de la demandada de la atribución de responsabilidad y de las pretensiones contenidas en la demanda. La accionada negó el relato de demanda, referido a cómo procedió el personal ante tal acontecimiento. Específicamente negó que el señor Francisco SARMIENTO se dirigiera a los actores “...de muy mal modo...” y “...a los gritos delante de una multitud...”. Negaron que dicho personal les haya indicado a los actores, que se estaban “...llevando algún productor sin pagar” y que el señor SARMIENTO haya actuado y/o procedido de manera abusiva, indigna, intrusiva, violenta y/o con intención alguna, de exponer a los actores frente a los demás concurrentes que en ese momento se encontraban en el local. Negó el trato indigno, abusivo y contrario a los usos y costumbres. Con el fin de desentrañar las controversias planteadas, procedo a la luz del sistema normativo descrito precedentemente, a examinar las pruebas producidas por las partes, en el presente proceso, conforme a las reglas de la lógica y sana crítica racional, con el fin de seleccionar los elementos de juicio útiles para resolver la presente causa, interpretándolos con las particularidades, propias del sistema consumeril, teniendo en cuenta específicamente el principio de las cargas dinámicas de las pruebas, previstas en el art. 53 de LDC, que obligan a dejar de lado el tradicional principio del derecho procesal, por el cual “quien alega debe probar”. En efecto,

el tercer párrafo de la norma citada incorpora al proceso de consumo, de manera expresa, las reglas del solidarismo probatorio o sistema de la carga probatoria dinámica, poniendo en cabeza del proveedor la obligación de aportar todos los elementos probatorios obrantes en su poder, y de prestar colaboración para el esclarecimiento de la causa. El fundamento de la modalidad probatoria articulada surge de la relación de desequilibrio, y en especial, de la modalidad de contratación que lleva a que sea el proveedor quien cuenta con el caudal de información sobre los diversos extremos de la operatoria, por lo que, resulta más que razonable que sea él, el que deba probar, pues es el que en mejores condiciones se encuentra para aportar los elementos de juicio necesarios para solucionar la contienda. Selecciono –en primer lugar- los testimonios aportadas tanto por la parte actora como demandada. Así, la testigo Daniela Vanesa Sbarbatti, cuando fue preguntada por si “*Conoce si el sr. Guzmán y la sra. Stefoni realizaron algún reclamo a su empleadora La Anónima en ocasión de haber concurrido a la sucursal Marcos Juarez a realizar compras, qué le reclamaron?*” (pregunta 7), dijo: “*Sí. Tengo conocimiento. El inconveniente que surgió un domingo cuando el Sr. Guzmán y su esposa estaban ya pagando la mercadería que habían comprado, y yo siendo la cajera en ese momento de ellos, paso los productos que habían comprado por el lector de barras, que a la vez también es desactivador de alarmas, él paga, estoy hablando de que realiza el pago Alejandro Guzman y se va con su mujer Stefoni. Una vez que llega a la puerta principal de salida que está el sensor de alarmas, le suena la alarma, y es cuando ahí el chico de seguridad de apellido Sarmiento que creo que el nombre es Franco, corre hasta la puerta, si bien la distancia eran cuatro metros para revisar producto por producto hasta llegar a encontrar cual era el que sonaba. Cuando suena la alarma generalmente se pasa la bolsa completa, Sarmiento le pasó producto por producto, y yo lo veía desde la caja, que le pasaba producto por producto por los sensores de la puerta. La forma de no sacar producto por producto es balancear la bolsa por los sensores y si suena una bolsa ahí se encuentra el producto que la alarma detecta que no se ha desactivado la alarma que contiene el o los productos, pero no había necesidad de sacar producto por producto. Hay algo que quiero aclarar y es que*

los gondoleros colocan las alarmas en los productos por seguridad y el cajero nunca sabe, si bien tiene que revisar si hay alarma en cada producto y debemos como cajeros revisar si tiene la alarma puesta, los gondoleros obviamente no nos dicen a qué productos le ponen alarma y donde. No termino ahí. Se acerca uno de los supervisores, Yamil Bonino, a donde estaban ellos, a la puerta, ya habiendo encontrado el producto que tenía la alarma que no fue desactivado. Pidiéndole el ticket a Guzmán, el ticket de la compra, para corroborar si estaba pago o no. Lo leen mal, el supervisor Yamil Bonino, el producto estaba pasado, lo que no estaba era desactivado. Se acercan a mi caja, el señor Guzman y Yamil, y ahí es donde el supervisor pone en duda mi capacidad como cajera y me dice que no le pasé el producto. Yo le pido disculpas a Guzmán por lo sucedido e insisto en que el producto ya estaba pasado. El chico Bonino le pregunta al señor Guzmán si lo va a llevar lo tiene que pagar, Guzmán le contesta que ya estaba pago y después me habla a mi y que se lo cobre, que necesitaba irse y que había pasado un mal momento. Le vuelvo a pedir disculpas, le cobro el producto nuevamente y se retira. Yamil Bonino se dirige a Guzmán que si lo quería llevar, lo tenía que pagar porque no lo veía en el ticket”; a la pregunta “Cómo se dirige Yamil Bonino a Guzmán y Stefoni para solicitarle que pague nuevamente por el producto?” –pregunta 8- dijo: “Stefoni no estaba. No tengo idea donde estaba, yo seguí haciendo mi trabajo. Entre ellos una discusión entre yo lo pague y no esta. Yo no quería descuidar la clienta que tenía enfrente. Le dijo Yamil Bonino que si quiere el producto lo va a tener que pagar porque no está en el ticket”; a la pregunta “Que personal de La Anónima participó de los hechos relatados? (nº 9), manifestó: “Hubo dos momentos. Durante el episodio Yamil Bonino, Sarmiento y yo. Llamo episodio al mal momento que paso Guzman, porque hubo dos momentos, se va Guzman y vuelve. Corroborando que en el primer ticket estaba el producto cobrado, pero Guzman entra a la sucursal con un tono de prepotencia, si bien tenía razón porque venía con su prueba en la mano, se acerca a mi caja y me dice dónde está el pistola que me cobró dos veces? Llame a la supervisora que se llama Mariana Delgado, le explico lo que sucedió porque ella estaba en la sucursal no estaba en el momento que estábamos con Guzman y Bonino, le pido que llame al gerente

de venta, que en ese momento era Gabriel Hut, que ya esta desvinculado de la empresa, para que resuelvan de la mejor manera la situación. El chico Bonino no estaba más, ya se había retirado. Y quienes quedaron Mariana Delgado y Huit no entendían lo que estaba pasando, les explico que se le cobró dos veces el producto volviéndole a pedir disculpas a Guzman. Mariana Delgado, la supervisora, amablemente le pide que lo acompañe al escritorio para hacerle una nota de crédito devolviéndole por la misma caja el valor del producto, un desodorante Odorono, que valia 27,50\$ en ese momento. Se retira Guzmán y se termina todo”; a la pregunta 18 “Cómo se comporta el Sr. Yamil Bonino para con los clientes Guzman y Stefoni?”, dijo: “No estaba en ese momento, estaba en la caja. Declare cuando estuvieron en frente mío lo que dijeron. Lo que se habló entre los tres ya lo declaré. Como se comportó ya lo declaré. No fue muy amable pero tampoco fue grosero. Es su forma de ser”; a la pregunta n° 19: “Como es la forma de ser de Yamil Bonino desempeñándose como trabajador en La Anónima?”, dijo: “Puede ser excelente empleado pero tiene una forma de ser que personalmente a mi no me gusta. No me gusta porque yo tengo otro concepto de atención al público. Pero no todos somos iguales”; a la pregunta n° 20: “Cual es el concepto que usted tiene de una buena atención al público?”, dijo: “La amabilidad y el respeto por sobre todas las cosas. Y la igualdad entre los clientes”; a la pregunta n° 21: “Cómo trato Yamil Bonino a los clientes de La Anónima, Guzmán y Stefoni desde el concepto que usted tiene de buena atención al público?”, dijo: “Vuelvo a reiterar Stefoni nunca estuvo presente en toda la situación. Yo hubiese actuado distinto, de la forma que actué, pidiéndole disculpas en varias ocasiones. Estamos en un trabajo donde se puede cometer errores sin mala intención. Y el como gerente de una sucursal Guzmán, tiene conocimiento de ello. Se habla del accionar del empleado de La Anónima por el accionar del empleado Bonino, a lo mejor no conociendo en su mejor forma lo que es la atención. Pero si se destaca que Guzmán siendo gerente de una sucursal sabe que ante un problema se resuelve con el gerente, y eso nunca lo pidió. Yamil Bonino no lo trató de la mejor manera a Guzmán porque Stefoni no estuvo”, a la pregunta n° 22: “Usted, estando en la caja por la cual pagaron sus productos el Sr. Guzmán y la Sra. Stefoni, cuantas veces les

cobró el Desodorante Odorono antitranspirante?” dijo: “Dos veces”. A la pregunta 24: “Usted, como cajera y habiéndole cobrado dos veces el desodorante al Sr. Guzmán y a la Sra. Stefoni, qué le dijo al Sr. Yamil Bonino cuando éste le ordenó cobrarle nuevamente el desodorante Odorono antitranspirante a los Sres. Guzmán y Stefoni?”, dijo: “Que ya se lo había cobrado. Y él me asegura que en el ticket no estaba. Estamos hablando de Bonino”; a la pregunta 26: “La intervención de Franco Sarmiento y Yamil Bonino fueron amigables tratando de solucionar el problema o fueron agresivas, vergonzantes y degradantes para los Sres. Guzmán y Stefoni? Por qué?”, dijo: “ Y más allá del momento que paso Guzmán, es vergonzoso para cualquier persona”; a la pregunta n° 27: “Había mucha gente al momento que paso este acontecimiento?” respondió que “Si” a la pregunta 28: “Lo que usted relata sucedió por la mañana, al mediodía o a la tarde? A qué hora sucedió aproximadamente?”, dijo: “Al mediodía, 11:30 o 12:00 horas. A esa hora generalmente hay mucha gente”; a la pregunta 33: “El Sr. Guzman trató de explicarle a los empleados de “La Anónima” que estaban cometiendo un error porque él y su señora habían abonado el desodorante? Lo escucharon?” manifestó que “Si. Le explicó a Yamil Bonino. No se si lo escuchó”; luego, a la pregunta n° 40: “Los detectores que están a la salida, y por los cuales los clientes pasan luego de pagar los productos, suenan habitualmente o rara vez sucede?, dijo “Habitualmente”, a la pregunta 41: “Cuál es la conducta de los empleados de “La Anónima” cuando suena la alarma que indica que alguien se va sin pagar los productos en la actualidad?”, dijo: “ Se acerca el cliente sabiendo que eso pasa hasta la línea de cajas. O bien por error puede sonar hoy no teniendo seguridad pero si un policía.”; a la pregunta n° 43: “Como percibió usted el trato que se le dio al Sr. Guzmán y a la Sra. Stefoni, luego de que sonara la alarma antirrobo?, dijo: “ Un momento incómodo para cualquier cliente” (ff. 280/282). El testigo Yamil Ariel Bonino, a la pregunta N° 10: “Cuál es el procedimiento que debe realizar como empleado ante la advertencia de que suena la alarma del Hipermercado”, respondió: “Como auxiliar me acerco al cliente, lo aparto a una mesita que tenemos en el ingreso del supermercado, que es la mesa donde se pueden envolver los regalos, ahí veo si tienen una bolsita recibo producto por producto, y

si tiene más de una bolsa las paso por el check point que es el sector de las alarmas. Una vez que suena la alarma del producto lo llevamos a la línea de cajas a desactivar, verificamos que esté en el ticket el producto fichado y si está efectivamente se desactiva la alarma con el scanner”, a la pregunta n° 11: “Le ocurrió que un cliente le reclamara que la alarma sonaba pero él el producto ya lo había pagado y se lo cobraron de vuelta?, dijo: “No, particularmente nunca me pasó eso. Lo que pasó es que el producto estaba fichado y la alarma no fue quemada correctamente. Eso me pasó tres o cuatro veces cuanto mucho, es lo que en general recuerdo que me ha pasado”; a la pregunta n° 12: “Para que diga el testigo si sabe y como lo sabe dando razón de sus dichos si el año pasado tuvo reclamo de un cliente por maltrato donde también participó la cajera Vanesa Sbarbatti y el Sr. Franco Sarmiento” respondió: “Sí, me enteré un tiempo después de lo que había ocurrido. Me enteré que había habido un reclamo de un cliente por un producto que se lo habían cobrado dos veces, y eso lo supe por mi compañera auxiliar Mariana Delgado. Sé que se le cobró dos veces un desodorante y ella (Mariana) le hizo la nota de crédito para reintegrarle el dinero. Eso fue lo que me enteré al poco tiempo de sucedido el hecho y este año me encontré con todo esto, de ser citado a declarar a tribunales”; a la pregunta n° 16: “Por qué la cajera Vanesa Sbarbatti le cobró a Guzman y Stefoni dos veces el mismo producto? Quien se lo ordenó?”, dijo: “Veo la situación que está pasando con Franco Sarmiento y esta familia Guzman y Stefoni, me refiero a que les había sonado la alarma y Franco estaba sacándole los productos para ver cual no había sido fichado, se los estaba sacando en la puerta de ingreso al Hipermercado, donde está el check point. Yo ví esa situación y yo había terminado mi turno y me estaba yendo para mi casa, y cuando estoy por salir me acerco para darle una mano a Franco porque no estaba siendo muy educado con la situación y le pido a Franco que se aleje de la puerta del Hipermercado, del check pointy ahí le pido a la familia si tenía el ticket de la compra y pregunto qué es lo que había sucedido. Estábamos en ese momento al costado de la puerta de salida del supermercado. Reviso el ticket y no veo fichado el desodorante, entonces ahí me acerco a la cajera Vanesa Sbarbatti con el cliente Alejandro Guzmán y le comento que no había

*sido fichado el desodorante y por eso le había sonado la alarma y ahí la cajera me dice que ella si estaba segura de que lo había fichado pero yo en el ticket no lo vi. Ahí le comento al cliente que al no haber sido fichado el producto no se quemó la alarma y por eso sonó en el check point. Ahí le comento al cliente que si se quería llevar el desodorante lo tenía que abonar porque no había sido fichado, por ende no figuraba en el ticket, yo no lo vi en el ticket. Alejandro pagó el desodorante se le dio un nuevo ticket que acreditaba que lo había pagado, y en ese momento él se fue y yo también me fui para mi casa” (lo resaltado me pertenece); a la pregunta n° 17: “Para que diga el testigo si sabe y como lo sabe cuántas veces pagó el desodorante Alejandro Guzmán”, dijo: “Después de lo ocurrido cuando me comenta Mariana Delgado lo ocurrido, en realidad el cliente lo abonó dos veces, una en el ticket original que yo revisé y no vi que estaba abonado el Desodorante cuando en realidad sí lo estaba, y la segunda vez que lo abonó fue cuando yo me acerqué a la caja para que lo ficharan nuevamente y se le otorgó otro ticket”; a la pregunta 18: “Para que diga el testigo si sabe y como lo sabe cómo era el trato que le daba el Sr. Franco Sarmiento a Alejandro Guzmán y a su esposa Paola Stefoni”, dijo: “**Franco estaba sacando los productos sin tener en cuenta que había gente que estaba en el supermercado viendo la situación, gente que estaba ingresando y él estaba en el medio del paso. Porque en ese caso se debe apartar al cliente a la mesa que hay cerca y preguntarle que se están llevando, ver el ticket y probar bolsa a bolsa cual es la que está sonando. Franco ese procedimiento no lo cumplió por eso digo que no estaba siendo muy educado en ese sentido**” (lo resaltado me pertenece); a la pregunta n° 19: “Había mucha gente al momento que paso este acontecimiento?”, dijo: “Sí, puede haber habido mucha gente, si no recuerdo mal creo que fue alrededor del mediodía” (ff. 372/374vta.). El testigo Martín Enrique DELGADO, (jefe de seguridad de la empresa) a la pregunta 4 “(...) si capacitó al señor franco sarmiento. En su caso en qué consistió dicha capacitación”, dijo: “Si. Franco Sarmiento estuvo desde el inicio en la sucursal. La capacitación que recibió Sarmiento fue días previos a inaugurar la sucursal. La capacitación consistió en el aprendizaje de todas estas tareas de control. Como lo manifesté anteriormente: control en*

el depósito, en los camiones que llegan con mercadería, control sobre las personas para que no se lleven mercaderías sin abonar, tareas de control que se produzcan en las líneas de caja, en la puerta de ingreso, en la forma de realizar procedimiento en los casos de los pedestales que se encuentran en la línea de cajas (yo le llamo pedestales a los arcos o antenas que están al ingreso). Esos pedestales detectan el paso de productos con alarma, que la misma no haya sido desactivada al pasar por el escáner de la línea de caja. La capacitación no solo empieza y termina en un período determinado previo al ingreso de la sucursal. A todas estas personas se les da esta capacitación inicial, después no tiene fin. Se le van dando capacitaciones parciales, aleatorias, porque después se sigue durante su permanencia con nuevos temas”; a la pregunta 6: “(...) qué procedimiento deben seguir los empleados para el caso de producirse el disparo de alguna alarma”, dijo: **“En el caso de disparo de un pedestal al pasar un cliente con la mercadería en el carro o la mano, el encargado de servicios debe acercarse amablemente, cordialmente, manifestarle que se ha disparado un pedestal, indicarle que es un pedestal porque puede no saberlo, efectuar un control de la mercadería que lleva hasta detectar cual fue el problema o que hizo activar el pedestal. Detectado cual es él o los productos, se le hace saber a la persona, le solicita el ticket para verificar, y una vez verificado el ticket dirigirse a la línea de cajas, para que en la línea de cajas lo resuelva el personal encargado de la misma (supervisoras de línea de caja y/o cajeras). Si el problema es que el producto ha pasado por la caja, y se da la variante de que el escaner no haya desactivado la alarma que tiene el producto, se lo escanea, se le soluciona ese problema y se le devuelve el producto al cliente. Si el producto no está en el ticket, se le da la opción de abonarlo y llevarlo. Y se le piden las disculpas del caso por el momento que ha tenido que pasar. Algo por lo que la empresa siempre focaliza este cuidado. No es normal que al pasar un producto no se desactive la alarma. Pasar puede pasar pero no es algo normal que suceda. En los años que llevo en la empresa son pocos los casos. Puede ser por un error manual de escaneo por parte de la cajera o cajero, o por falla del escáner. Pero no es algo habitual”** (lo resaltado me pertenece); a la pregunta de “(...)si puede suceder que se hagan los controles de paso por los pedestales, y

se haga pagar dos veces por un producto a un cliente” dijo: “No debiera. Puede pasar, somos humanos. No conozco este caso particular, yo me entero mucho tiempo después porque estaba de vacaciones, pero si puedo manifestar que un producto, estando en el ticket, no debiera ser cobrado, si esto sucede, evidentemente es por un error de procedimiento” (ff. 474/476). De los términos de la contestación de demanda y de los testimonios precedentes, efectuados –en el caso de Daniela Vanesa Sbarbatti y Yamil Bonino- por los propios protagonistas del hecho denunciado, quienes se desempeñaban –en tal ocasión- como dependientes de la demandada, quedaron corroboradas las afirmaciones de demanda, que configuran el daño por el que se demanda. En efecto, con tales relatos quedó acreditado que, en circunstancias en que los actores se retiraban del establecimiento, luego de pagar sus compras, suena la alarma, ante lo cual interviene el dependiente Franco Sarmiento, sin respetar las normas del protocolo, conforme el relato de los dos testigos referidos precedentemente. Que por un error de lectura del ticket, por parte del mismo testigo –Bonino- el actor tuvo que abonar dos veces el producto que compró. Que advertido del error, por el propio cliente, éste volvió al lugar y le devolvieron el dinero que pagó de más. Ambos empleados no actuaron –en tales circunstancias- con la discreción, prudencia y reserva que merecía el caso. Que el hecho ocurrió en *“hora pico de concurrencia de público (11.11hs.)”*, en una ciudad en la que los actores son conocidos. Todo lo expuesto configura prácticas abusivas, sancionadas en el art. 8 bis de la LDC, que expresamente, dice: *“Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias”*. Por su parte, la demandada no aportó elementos de juicio alguno que corroboren sus afirmaciones, efectuadas en la contestación de demanda, que enerven las conclusiones precedentes. De los propios términos de la contestación de la demanda y de las declaraciones testimoniales referentes –específicamente del jefe de seguridad de la empresa, Martín Enrique Delgado- colijo que la empresa tenía pleno conocimiento, que en los supuestos de disparo de la alarma, hay posibilidad de que la

causa sea por error del sistema, no imputable al cliente, ante lo cual debió extremar sus diligencias para implementar prácticas que aminoren los efectos no queridos de tal hecho, para no afectar los derechos del cliente ante tales acontecimientos. En definitiva quedó demostrado –en autos- que el accionar de los dependientes de la demandada, por quienes debe responder- incurrieron en las prácticas abusivas sancionadas en el art. 8 bis de la LDC y que la empresa conociendo errores en el sistema de alarma no implementó medidas para corregirlas con el fin de evitar este tipo de daños. En definitiva, corresponde atribuirle responsabilidad por el hecho dañoso, descrito en demanda a la demandada, Sociedad Anónima La Importadora y Exportadora de la Patagonia.

IV) Examen de las pretensiones resarcitorias de la actora: Procedo a analizar las pretensiones resarcitorias de la actora sobre la base de las siguientes pautas: *“El daño es extremo constitutivo y esencial de la acción resarcitoria (...) por lo que su demostración incumbe al actor (...) La exigencia de plenitud resarcitoria no libera sino que, antes bien, requiere poner de manifiesto cual es el daño en cuanto presupuesto de la indemnización. Así pues, como regla, la certeza del perjuicio requiere probarlo para que el juez pueda hacer mérito de él en una condena indemnizatoria”.* (Matilde Zabala de Gonzalez – *Doctrina Judicial – Solución de Casos 7 - Aspectos procesales del resarcimiento, Alberoni Ediciones -2010, pág 40 y sgtes*). En ese sentido se dijo: *“quien invoca un daño debe producir la prueba que lo acredite, las simples alegaciones son inidóneas para producir convicción sobre su existencia, ergo, el actor debe acreditar el daño reclamado, ya que la carga de la prueba no es una distribución del poder de probar que tienen las partes sino del riesgo de no hacerlo; no supone un derecho sino un imperativo para cada litigante”* (Incom, Sala B, 12-12-01, *El Derecho*, 196-558-Obra citada). En materia de daños, es insuficiente alegar un perjuicio en abstracto o una mera posibilidad eventual para que el rubro por el que se acciona prospere. Resulta necesaria la prueba indispensable de un perjuicio real y efectivamente sufrido” (CNCom., sala A, 30- 0699, *Doctrina Judicial*, 2000-2-175-Obra citada). *“Para que el daño sea indemnizable en cuanto a su existencia misma; esto es, debe resultar objetivamente comprobable...”* (CNCiv, Sala H, 29-11-00, *El*

Derecho, 195-508, Obra citada). “La carga probatoria se despliega hacia los diversos capítulos indemnizatorios, sin que baste una convicción sobre que el actor ha sido genéricamente perjudicado a resultas del hecho”. (Obra citada, pág. 42). Con estos parámetros procedo al análisis de las pretensiones resarcitorias de los actores, las que fueron negadas e impugnadas por la contraria, por lo que corresponde analizar su procedencia.

Daño moral - daño psicológico - procedencia: Trataré conjuntamente ambos daños, encuadrándome en la postura doctrinaria y jurisprudencial que considera que el daño psicológico no es autónomo. Así, Matilde Zavala de González, en Tratado de Daños a las Personas - Disminuciones Psicofísicas 1- pág.164, ilustra: “...la especificidad del daño anímico como realidad de la naturaleza, no conduce per se a erigirlo en rubro jurídico autónomo”. Jurisprudencia en la materia se expidió en el siguiente sentido: “El daño psicológico, así como el estético, carece de autonomía, sea respecto del daño patrimonial, sea del agravio moral. En orden al reconocimiento indemnizatorio del denominado trastorno psíquico (...) éste no constituye perjuicio autónomo pues, en la medida en que incide en una merma de posibilidades materiales, integra la incapacidad y, en cuanto a aspectos extrapatrimoniales, el daño moral. En realidad, no cabe confundir el bien jurídico afectado, esto es, la integridad física y psíquica, con los perjuicios que de ella derivan, que sólo pueden comportar daños patrimoniales indirectos o daños extrapatrimonial -moral-” (CNCiv, Sala G, 12/5/97, Rep. JA, 2001-537, 377). Los actores, en su demanda expresaron que esta situación vivida por la conducta desplegada por el personal de la demandada, les generó -en ambos- daño moral, por la situación deshonrosa que debieron soportar, totalmente evitable si el personal de la demandada hubiera cumplido con las obligaciones de atención y trato digno. Hechos que les ocasionaron angustia, miedo (de que los despidieran de sus trabajos, ya que fueron estigmatizados como ladrones) y estimaron dicho rubro en la suma de pesos cien mil (\$100.000), con más intereses a partir de la fecha del acontecimiento comentado, hasta el efectivo pago. Que habiendo quedado acreditado en autos el hecho dañoso denunciado en la demanda, quedó en consecuencia

–también- acreditada la situación de vejación, que fueron sometidos los actores, quienes sufrieron un detrato, afectándolos en su dignidad. En definitiva, valorados en su conjunto los elementos de juicio descriptos, en los considerandos precedentes, cabe concluir que, en autos, quedaron acreditados los hechos descriptos en la demanda, específicamente los malos tratos a los que fueron sometidos los actores por el accionar de sus dependientes. Con tales elementos de juicio concluyo que los Sres. Paola Carina Stefoni y el Sr. Eulogio Alejandro Guzman probaron la relación de causalidad entre el hecho denunciado, y el resultado –daño moral-. En un precedente similar –aplicable al caso “*mutatis mutandi*”- se dijo: *“Corresponde responsabilizar al supermercado y a la empresa de seguridad demandadas por el daño moral que causó a la actora el obrar de los guardias de seguridad, quienes le atribuyeron un ilícito sobre la base de afirmar como cierto un dato falso ante los dichos de una empleada que sospechó que estaba sustrayendo algún elemento de los colocados en las góndolas, pues aun cuando la actora en poco contribuyó para que el asunto pasara lo más desapercibido posible dicha reacción debió ser neutralizada por el personal que está entrenado para llevar adelante el procedimiento sin escándalo. (...) Resulta procedente la demanda por daño moral interpuesta contra un supermercado y una empresa de seguridad pues aun cuando las grandes tiendas y supermercados en que la comercialización se realiza con la modalidad autoservicio tienen derecho a adoptar medidas de control para evitar hurtos, el requerimiento debe formularse con discreción y respeto y en el caso el personal de seguridad abordó a la actora de manera imprudente, atribuyéndole de entrada y falsamente la comisión de un delito (Del voto del Dr. Avalos).(...) que si bien los clientes que optan por concurrir a estos lugares deben hacerlo siendo sabedores de que, entre otras cosas, pueden ser registrados en función de medidas de seguridad, la otra cara de la misma moneda supone que quien decide instalar su "negocio" de esta forma deberá arbitrar los mecanismos para que aquellas "medidas de seguridad", generales o particulares que necesariamente deberá adoptar, no se traduzcan en una mortificación, deshonra u ofensa a sus "clientes", con lo cual, va de suyo que cualquier "procedimiento" que tenga que realizarse deberá serlo de*

modo que no afecte aquellos legítimos sentimientos de los eventuales sujetos que puedan verse involucrados, y en este análisis de la situación deberá también mensurarse, de manera para nada menor, las hipotéticas reacciones que cada quien pueda experimentar pues, si es necesario llevar a cabo algún tipo de registro a ciertos clientes, resulta antifuncional, para que el trámite no se complique, contar, fundamentalmente, con la templanza del involucrado” (Conf. Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y Contencioso administrativo de 2a Nominación de Río Cuarto, Balmaceda, María A. c. Super Vea - Disco S.A. y otro • 02/08/2004, Cita Online: AR/JUR/3971/2004). Tal como dije, en la conclusión del considerando III), en el capítulo atribución de responsabilidad, la sociedad demandada debió extremar sus diligencias para implementar prácticas que aminoren los efectos no queridos, ante la posibilidad cierta de que las alarmas se disparen por error del sistema, para no afectar los derechos de sus clientes, ante tales acontecimientos.

Con respecto a la cuantificación del daño moral, la jurisprudencia de nuestro más Alto Tribunal ha propiciado “*la tarifación judicial indicativa del daño moral*”, la cual implica que el magistrado fije el monto indemnizatorio teniendo en cuenta las indemnizaciones mandadas a pagar en casos similares por tribunales de la misma instancia interviniente, sopesando, también, para potenciarlo o disminuirlo, las particularidades del caso, de naturaleza subjetiva (situación personal de la víctima) y objetiva (índole del hecho lesivo y sus repercusiones). Así, la Excma. Cámara de Apelaciones de la Sede, en un caso semejante al presente, confirmó el daño moral, estimado en primera instancia, en la suma de pesos \$5.000 (“BONDONE, LUCAS JOSE C/ TELECOM ARGENTINA S.A. - ABREVIADO” -EXPTE. N° 1426676, sentencia N° 5, de fecha 17/04/2020). Se trató de un hecho sucedido en julio de 2012, en el que el actor demandó, en virtud de la ley de defensa del consumidor, por un cobro indebido, no contratado, con el demandado –proveedor. Solicitó la devolución de lo cobrado indebidamente por Telecom Argentina, la aplicación del daño punitivo y daño moral (\$ 5.000).- Comparo las semejanzas y diferencias entre el precedente y el caso de autos. Tengo en cuenta que el hecho del precedente ocurrió en julio

del año 2012 y que el presente caso fue el 26/02/2017. Al sólo efecto de compararlo con la pretensión de autos tomo la fecha en que ocurrió el precedente y calculo intereses conforme lo explicitado por la referida Sentencia (tasa pasiva promedio mensual que publica el BCRA, con más 2% mensual, hasta la fecha en que se produjo el hecho dañoso en el presente proceso -26/02/2017- y arribo a la suma de \$15.572,13. Pondero la entidad del daño, la repercusión que tuvo para las partes y estimo que en el presente caso el hecho dañoso tuvo mayor incidencia en los actores, que el supuesto del precedente, por cuanto el daño ocurrió en un supermercado -lugar público- en horario que había concurrencia de público, en un contexto social en la que los actores son conocidos. Por ello, tomando como parámetro el precedente, estimo prudente fijar en concepto de daño moral la suma de \$25.000 para cada una de los actores, con más intereses que fijo conforme Tasa Pasiva Promedio Mensual para uso judicial dispuesta por el B.C.R.A., y un adicional del dos por ciento mensual, desde la fecha del hecho -26/02/2017- y hasta el día de su efectivo pago. Por último, corroboro el monto estimado en concepto de daño moral a la luz de las nuevas directrices que surgen del art. 1741 in fine, del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, ponderando –tal como dice el precepto- las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que puede procurar el monto de la indemnización, como modo de desagravio de las circunstancias vergonzosas vividas por los actores. En este sentido la Excma. Cámara de la sede en el citado precedente dijo: “...Nótese a este respecto que prestigiosa doctrina que glosa el compendio sustancial actual, ha sostenido que en la actualidad se superó el criterio que sostenía que en el daño moral se indemnizaba “el precio del dolor” para aceptarse que lo resarcible es el “precio del consuelo” que procura “la mitigación del dolor de la víctima a través de bienes deleitables que conjugan la tristeza, la desazón o las penurias”; se trata “de proporcionarle a la víctima recursos aptos para menguar el detrimento causado”, de permitirle “acceder a gratificaciones viables”, confortando el padecimiento con bienes idóneos para consolarlo, o sea para proporcionarle alegría, gozo, alivio, descanso de la pena. Esta modalidad de reparación del daño no patrimonial atiende a la idoneidad del dinero para compensar, restaurar,

reparar el padecimiento en la esfera no patrimonial mediante cosas, bienes, distracciones, actividades, etcétera, que le permitan a la víctima, como lo decidió la Corte nacional, obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales. Es que, aun cuando el dinero sea un factor muy inadecuado de reparación, puede procurar algunas satisfacciones de orden moral, susceptibles, en cierto grado, de reemplazar en el patrimonio moral el valor que del mismo ha desaparecido. El dinero no cumple una función valorativa exacta; el dolor no puede medirse o tasarse, sino que se trata solamente de dar algunos medios de satisfacción, lo cual no es igual a la equivalencia. Empero, la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado, por lo que cabe sostener que es posible justipreciar la satisfacción que procede para resarcir dentro de lo humanamente posible, las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida (CSJN, “Baeza, Silvia Ofelia c/ Provincia de Buenos Aires y otros”, 04/12/2011, RCyS, 2011-VIII-176, con apostilla de Jorge M. Galdós).

En cuanto al **tratamiento psicológico** reclamado por los actores, quienes al momento de demandar estimaron este rubro en la suma de pesos doce mil (\$ 12.000); la Perito Oficial Psicóloga (f.234/239) y la de control de la parte actora dictaminaron la necesidad de un tratamiento, sin exponer los fundamentos de su procedencia; sugirieron que ambos actores realicen un tratamiento psicológico por 10 meses aproximadamente, con una frecuencia semanal, sin explicitar las necesidades actuales del mismo y su relación con el hecho vivenciado a más de un año de haber ocurrido (computando la fecha de la pericia presentada el 6/7/2018). Por ello, presentándose infundados y contrarios a elementales reglas de la lógica y experiencia, tales dictámenes, concluyo, que el presente rubro no se encuentra debidamente acreditado en autos, por lo que rechazo su procedencia, conforme lo previsto en el art. 283 segunda parte del Cód. Proc. En este sentido, doctrina autorizada en la materia dice: “...en el supuesto que la pericia se presente como notoriamente infundada o contraria a elementales reglas de la lógica y la experiencia o el sentido común, hipótesis en que su eficacia probatoria se verá enervada por sí mismo sin que se requiera que sea

refutada por otra opinión especializada...” (Mariano A Díaz Villasuso – Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba – Tomo II – advocatus, pág.143).

Perdida de chance solicitado por el Sr. Eulogio Alejandro Guzmán - improcedencia:

La pérdida de chance es la pérdida de una posibilidad, de una oportunidad de obtener ganancias o ventajas futuras previsibles, lo que amerita aplicar una reducción sobre la fórmula matemática financiera para el cálculo de lucro cesante. El Sr. Guzmán, fundó dicho rubro en que a partir del hecho dañoso existió una probabilidad suficiente de beneficio económico posible, que resultó frustrado por culpa de la demandada. Que hasta que ocurrió lo relatado era pretendido por sus jefes para ocupar el puesto de gerente de sucursales A; que además de gerente es vendedor dentro de la sucursal y todos los meses obtiene el primer puesto en ventas, ya que tiene las aptitudes, y potencia necesarias, es decir que razonablemente se encuentra en condiciones para ascender a gerente de una sucursal A. Que seguramente de no haber sucedido tal lamentable episodio estaría “*gerenciando*” un local de clase "A", ya que aproximadamente cada 6 años si el rendimiento y las ventas acompañan los ascienden y ya he alcanzado los 6 años como gerente de sucursal "B". Que con lo sucedido, se le abortó cualquier posibilidad de obtener ingresos superiores (pérdida de la chance), ya que nadie confía en alguien sospechado de robar. Que tuvo suerte de que no lo despidieran. Que de haber obtenido el ascenso tan esperado su remuneración sería de una mayor envergadura económica podría obtener \$ 16.000 mensuales más de los que actualmente percibe, multiplicados por 12 meses al año, y teniendo en cuenta que en el puesto estaría aproximadamente 6 años, ya que luego podría ascender a inspector y ahí el sueldo actual es de \$60.000 ($\$16.000 \times 72 = \$ 1.152.000$), y aclaró que si bien la ganancia dejada de percibir la estimó en la suma de \$ 1.152.000, entiende razonable pedir por el rubro de pérdida de chance la suma de \$ 250.000. Que analizada la pretensión a la luz de las normas que rigen la materia, y las constancias de la causa concluyo que no es procedente la pretensión, por cuanto no se encuentra acreditada –ni siquiera puedo inferir– en autos que el hecho dañoso le haya frustrado su carrera laboral. De sus propios relatos surge que mantuvo su puesto de trabajo, y el hecho de que a la fecha de la demanda no

haya alcanzado el ascenso pretendido, no es prueba suficiente que ello se deba al hecho dañoso de autos. Hay numerosos factores que pueden influir en los ascensos laborales. En la causa no median elementos de juicio objetivos, que permitan, ni siquiera inferir, con un grado de probabilidad suficiente, que el Sr. Eulogio Alfredo Guzmán, a causa del hecho dañoso, haya frustrado un posible ascenso. Por lo que corresponde, sin más, rechazar la presente pretensión.

Daño Punitivo- procedencia: Los actores, en su demanda, reclaman daño punitivo, fundado en las infracciones cometidas por la demandada en cuanto al trato indigno que se les proporcionó en ocasión de estar realizando compras en el hipermercado, el perjuicio que les trajo como consumidores y con la nota distintiva que es la empresa más grande de Marcos Juárez, en el rubro al que se dedica, principalmente alimentos, bebidas, artículos de limpieza, electrodomésticos, etc. Estimaron dicho rubro -teniendo en cuenta que son dos- en la suma de pesos doscientos mil (\$ 200.000). Procedo a su análisis. El Excmo. Tribunal Superior de nuestra Provincia, dijo: “...*Haciendo un esfuerzo de sistematización, bien puede afirmarse que existen -aunque con diferentes matices- dos criterios hermenéuticos antagónicos, a saber: a) Uno minoritario que podemos denominar "amplio", sólo exige cualquier incumplimiento por parte del proveedor para mandarlo a pagar daños punitivos, postura que coincide con una interpretación estrictamente literal de la norma contenida en el art. 52 bis, L.D.C. (LOVECE, Graciela I., "Los daños punitivos en el derecho del consumidor", LL 08/07/2010; PÉREZ BUSTAMANTE, L., "La reforma de la Ley de Defensa del Consumidor", en Vázquez Ferreira, Roberto A. -Dir-, Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, LL Supl. Especial, Buenos Aires, 2008, p. 120. b) Otro, opuesto al anterior, que cuenta con el aval de la mayoría de la doctrina y jurisprudencia, critica la redacción del art. 52 bis, LDC, y postula recurrir a la prudencia de nuestros magistrados para suplir y corregir las serias omisiones y defectos que el artículo en cuestión presenta. Esta doctrina sostiene que no basta con el mero incumplimiento de las obligaciones (legales o contractuales) a cargo del proveedor, sino que hace falta algo más: el elemento subjetivo que consistiría en un menosprecio hacia los derechos de incidencia colectiva y*

que se traduce en dolo o culpa grave (LORENZETTI, Ricardo A., "Consumidores", edit. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009, p. 563 y ss.; LÓPEZ HERRERA, Edgardo, "Los Daños Punitivos", edit. Abeledo Perrot, Bs. As., 2011, pág. 376 y ss.; TRIGO REPRESAS, Félix A., "Desafortunadas innovaciones en punto a responsabilidad por daños en la ley 26.361", LL 26/11/2009, 1; COSSARI, Maximiliano N. G., "Problemas a raíz de la incorporación de los daños punitivos al ordenamiento jurídico argentino", LL 2010-F, 1111; MOISÁ, Benjamín, "Los llamados daños punitivos en la reforma a la ley 24.240", en R. C. y S., 2008, p. 271; NAVAS, Sebastián, ¿Cuándo la aplicación de los daños punitivos resulta razonable?, LL 2012-F, 80; SÁNCHEZ COSTA, Pablo F., "Los daños punitivos y su inclusión en la ley de defensa del consumidor", LL 2009-D, 1113. Coincidentemente con este criterio se han expedido los autores citados ut supra que han estimado correcta la decisión de la Cámara A-quo en el caso que nos toca decidir y la Comisión Interdisciplinaria de las XXII Jornadas Nacionales de Derecho Civil)." (T.S.J. Cba. Sala Civ. y Com. in re "Teijeiro (o) Teigeiro, Luis Mariano c. Cervecería y Matricería Quilmes S.A.I.C.A s/ abreviado – Otros –Recurso de casación", sent. del 15.4.14, L.L. del 26.5.14, pág. 10). A más de ello, tengo en cuenta la siguiente doctrina, que ilustra el presente caso: "... las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la 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" (Pizarro, Ramón. D. Stiglitz, Rubén S. "Reformas a la ley del consumidor". LA LEY 16-03-2009. La ley 2009-B, 949). Considero que en el sublite, tal como ya lo traté en el considerando III) precedente, concurre el último de los supuestos citados: por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave, respecto de los derechos del consumidor, por parte de la Sociedad Anónima Importadora y Exportadora de la Patagonia, demandada. Tal conducta se evidenció con las pruebas obrantes en la causa, específicamente los testimonios de los propios empleados de la demandada, que dan cuenta de la errónea conducta de los

empleados Franco Sarmiento y Yamil Ariel Bonino, ya referidas. Además, tal como concluí en el capítulo de atribución de responsabilidad, la empresa proveedora tenía pleno conocimiento, que en los supuestos de disparo de la alarma, hay posibilidad de que la causa sea por error del sistema, no imputable al cliente, ante lo cual debió extremar sus diligencias para corregir tales errores o al menos implementar prácticas que aminoren los efectos no queridos de tal hecho, para no afectar los derechos del cliente ante tales acontecimientos. Por ello considero procedente la imposición del daño punitivo. En cuanto al monto, la suma de pesos doscientos mil (\$200.000) la considero adecuada, en atención a la finalidad persuasiva que tiene tal sanción, teniendo en cuenta la envergadura económica de la sociedad demandada, que opera en el mercado a través de una cadena reconocida de supermercados distribuidos en el país (extremo notorio que no requiere prueba), con el fin de compelerla a implementar las medidas adecuadas para que no se reiteren hechos dañosos, como el de autos, en el futuro. En definitiva acojo la pretensión, en la suma pedida, con más intereses desde la fecha en la que se configuró el evento dañoso – 26/02/2017, hasta su efectivo pago, conforme tasa pasiva promedio mensual publicada por el Banco Central de la República Argentina, y el 2% mensual, difiriendo su cálculo a la etapa de ejecución de sentencia. En cuanto al pedido de publicación de la sentencia solicitada por los actores, deberá estarse a lo dispuesto por el art. 54 bis de la ley 24.240 y Ley 26856.

V) Imposición de costas: Las costas del presente juicio corresponden se impongan a la parte demandada, Sociedad Anónima Importadora y Exportadora de la Patagonia, por ser el responsable del hecho dañoso, en virtud del cual, los actores tuvieron que acudir a la justicia para el reclamo de sus derechos en calidad de consumidores. En este sentido la Excma. Cámara de Apelaciones de la sede, en el fallo, antes referido, dispuso: “...*Que, en relación a las costas, estimo deben imponerse al demandado (art. 130 CPCC). Si bien el planteo respecto del deber de afrontar el daño punitivo que hizo la recurrente Telecom Argentina S.A es receptado parcialmente aminorando el monto dispuesto en la anterior instancia, entiendo no alcanza para desdibujar el principio general dispuesto en materia*

de costas en virtud de lo dispuesto en el art. 53 LDC -justicia gratuita-. En definitiva, el demandado, con su actitud, originó la necesidad de acudir al pleito para que la víctima encuentre respuesta jurisdiccional a su pretensión resarcitoria, siendo entonces injusto hacerla cargar con aquéllos gastos necesarios para hacer valer el derecho a ser indemnizado (Cfr. TSJ, S.253 del 18/12/12, en “Gastaldi, Daniel Horacio y otros c/ Sucesores de Viviana Noemí de Jorge y otro – Ordinario - Daños y perjuicios- Accidentes de tránsito- Recurso de casación”)” (“BONDONE, LUCAS JOSE C/ TELECOM ARGENTINA S.A. - ABREVIADO” -EXPTE. N° 1426676, sentencia N° 5, de fecha 17/04/2020)”. Que conforme lo dispuesto en el art. 26 de la ley 9459, corresponde regular los honorarios al abogado de la parte contraria a la condenada en costas, Dr. Catriel Magarello, quien a f. 549 manifestó que su condición tributaria ante la AFIP es la de monotributista. Que la base regulatoria se encuentra conformada por el monto de la sentencia \$250.000, con más los intereses establecidos en la presente resolución, lo que asciende a la suma de pesos \$835.597,52. Que por las tareas realizadas en autos corresponde aplicar los arts. 36, 31 inc. 1, 1era. parte de la Ley 9459 y de conformidad a la labor desplegada y éxito obtenido es ajustado a derecho tomar el término medio de la escala primera escala del art. 36, es decir el 22,5%. Realizados los cálculos matemáticos correspondientes, obtengo la suma de pesos ciento ochenta y ocho mil nueve con cuarenta y cuatro centavos (\$188.009,44), suma en la que corresponde regular en concepto de honorarios profesionales para el Dr. Catriel Magarello, por sus trabajos realizados en el presente proceso. Por todo lo relacionado, y normas legales citadas, **RESUELVO: I)**Hacer lugar parcialmente a la demanda promovida por los actores, Paola Carina Stefoni y Eulogio Alejandro Guzman Arnedo, en contra de Sociedad Anónima Importadora y Exportadora de la Patagonia, condenándolo a éste último a abonar a los actores, dentro del plazo de diez días, de que quede firme este pronunciamiento, las sumas de pesos que resultan de los considerandos precedentes, en concepto de daño moral –incluido el daño psicológico- y daño punitivo, con más los correspondientes intereses fijados precedentemente. Respecto a la solicitud de publicación de la sentencia, debe estarse a lo reglado en el art. 54 bis LDC,

conforme lo ordenado en el considerando. **II)** Imponer las costas del presente proceso a los demandados conforme los fundamentos dados en el considerando n° IV y regular los honorarios del letrado Dr. Catriel Magarello en la suma de \$835.597,52. **Protocolícese, hágase saber y dése copia.**—El presente ha sido dictado por Elisa B. Molina Torres - juez— con modalidad teletrabajo, eximida de firmar conforme Acuerdo Reglamentario N°1621, serie A, de fecha 31 de marzo de 2020 y concordantes.

Texto Firmado digitalmente por:

BOGGIO Noelia Liliana

PROSECRETARIO/A LETRADO

Fecha: 2020.12.09