Poder Judicial de la Nación

Cédula de Notificación

26000110250559

Fecha de emisión de la Cédula 5 de agosto de 2026

Sr/a: DIEGO MARTIN TOUTOUNDJIAN - LOPEZ RAMA CALIXTO HECTOR

Domicilio: 20251311006

Tipo de domicilio **ELECTRONICO**

Tribunal: **CAMARA COMERCIAL - MESA GENERAL DE ENTRADAS** sito en **Av. Roque Saenz Peña 1211 -**

Hago saber a Ud- que en el Expte Nro. 85/2025 caratulado:

BOZZUTO, NICOLAS URIEL Y OTRO c/ LOPEZ RAMA, CALIXTO HECTOR s/ORDINARIO

en tramite ante este Tribunal, se ha dictado la siguiente resolución:

Buenos Aires,
De la expresión de agravios de la parte actora, traslado.
AUGUSTO DANZI BIAUS
Prosecretario de Cámara
Queda Ud. legalmente notificado

Fdo: 20282827515 - PABLO SEBASTIAN BORGNA

26000110250559

Poder Judicial de la Nación

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial

Sala B

COM 85/2025/CA2 BOZZUTO, NICOLAS URIEL Y OTRO c/ LOPEZ RAMA, CALIXTO HECTOR s/ORDINARIO

Juzgado N°29 - Secretaría N°57

Gh

Buenos Aires,

De la expresión de agravios de la parte actora, traslado.

AUGUSTO DANZI BIAUS

Prosecretario de Cámara

PARTE ACTORA EXPRESA AGRAVIOS. SOLICITA LA ELEVACIÓN DEL DAÑO MORAL Y CONDENA POR DAÑO PUNITIVO.

Excma. Sala B de la Cámara de Apelaciones en lo Comercial:

NICOLAS URIEL BOZZUTO (40.396.607), por su propio derecho, comerciante, con domicilio real en la calle Ángel J. Carranza 1038 Dto. "B" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CP 1414) y con el patrocinio letrado de **Pablo Sebastián Borgna** (abogado inscripto al Tº 96 Fº 828 CPACF) y **PABLO SEBASTIÁN BORGNA** (DU 28.282.751), abogado por su propio derecho (Tº 96 Fº 828 CPACF), manteniendo domicilio electrónico bajo el usuario 20-28282751-5 y legal en la calle Bartolomé Mitre 3925, Piso 10º Dto. "E" (CABA), en autos caratulados **"BOZZUTO, NICOLAS URIEL Y OTRO c/ LOPEZ RAMA, CALIXTO HECTOR s/ORDINARIO" (COM 000085/2025)**, en trámite por ante el Juzgado Nacional en lo Comercial **29**, Secretaria **57**, a V.S. decimos:

I. OBJETO

Que, en legal tiempo y forma, venimos a expresar los agravios que nos causa la sentencia definitiva dictada en autos, exclusivamente en cuanto: **(i)** cuantifica el daño moral en una suma manifiestamente insuficiente frente a la entidad de los hechos acreditados, apartándose del principio de reparación plena consagrado en el art. 1740 del Código Civil y Comercial de la Nación; y **(ii)** rechaza la procedencia del daño punitivo previsto en el art. 52 bis de la Ley 24.240, pese a encontrarse acreditados en autos los presupuestos fácticos y jurídicos que justifican plenamente su imposición.

Debe destacarse que la presente impugnación **no cuestiona la acertada decisión de hacer lugar a la demanda**, ni la declaración de responsabilidad del demandado, ni la procedencia de la restitución del precio abonado, extremos que constituyen un sólido pronunciamiento ajustado a derecho.

El agravio se circunscribe exclusivamente a la insuficiente cuantificación del daño moral y al rechazo del daño punitivo, por entender que ambas decisiones desatienden la naturaleza de la relación de consumo debatida, las particulares circunstancias acreditadas durante el proceso y la finalidad resarcitoria, preventiva y disuasiva que informan el régimen de tutela del consumidor.

En consecuencia, solicitamos que la Excma. Cámara revoque parcialmente la sentencia apelada en dichos aspectos, elevando sustancialmente la indemnización reconocida por daño moral y haciendo lugar al daño punitivo oportunamente reclamado, con costas.

II. DELIMITACIÓN DEL OBJETO RECURSIVO

Antes de ingresar al desarrollo de los agravios, corresponde delimitar con precisión el alcance de la presente impugnación.

La sentencia apelada constituye un sólido pronunciamiento en cuanto reconoce la existencia de una relación de consumo entre las partes; admite la aplicación del régimen protectorio previsto en la Ley 24.240; tiene por acreditado que la contratación fue celebrada mediante una modalidad alcanzada por los arts. 33 y 34 de dicho cuerpo normativo; reconoce el ejercicio tempestivo del derecho de revocación por parte de los actores; declara configurado el incumplimiento del deber de información previsto en el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor; admite la restitución de las sumas abonadas y reconoce la procedencia del daño moral reclamado.

En otras palabras, el propio sentenciante tuvo por acreditados los presupuestos esenciales de la responsabilidad del demandado, rechazando las defensas sustanciales opuestas y haciendo lugar, en lo sustancial, a la pretensión principal deducida por esta parte.

Por ello, la presente apelación **no cuestiona la atribución de responsabilidad ni la procedencia de los rubros indemnizatorios reconocidos**, aspectos respecto de los cuales esta parte no formula agravio alguno.

La controversia sometida al conocimiento de la Excma. Cámara queda circunscripta exclusivamente a dos cuestiones perfectamente delimitadas:

a) la insuficiente cuantificación del daño moral, fijado en una suma que no guarda adecuada proporción con la entidad de los padecimientos acreditados, con las particulares circunstancias del caso ni con el principio de reparación plena consagrado en el art. 1740 del Código Civil y Comercial de la Nación; y

b) el rechazo del daño punitivo, pese a encontrarse acreditada una conducta del proveedor que excede ampliamente un mero incumplimiento contractual y evidencia una grave desatención de los deberes legales impuestos por el régimen de defensa del consumidor, obligando a los actores a transitar íntegramente un proceso judicial para obtener el

reconocimiento de derechos que surgían directamente de normas de orden público.

En consecuencia, el examen de la Alzada ya no debe recaer sobre la existencia de responsabilidad ni sobre la procedencia de los rubros admitidos, sino sobre la suficiencia de la reparación otorgada y sobre la necesidad de aplicar la sanción civil prevista en el art. 52 bis de la Ley 24.240.

Dicho de otro modo, la cuestión sometida a revisión ya no consiste en determinar **si el demandado debe responder**, extremo que la propia sentencia afirma categóricamente, sino **si la respuesta jurisdiccional brindada resulta suficiente para satisfacer los principios de reparación integral y de tutela efectiva del consumidor que informan nuestro ordenamiento jurídico**. Precisamente sobre esa insuficiencia versan los agravios que seguidamente se desarrollan.

III. PRIMER AGRAVIO. LA CUANTIFICACIÓN DEL DAÑO MORAL DESCONOCE EL PRINCIPIO DE REPARACIÓN PLENA, LA CENTRALIDAD DE LA PERSONA HUMANA EN EL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD CIVIL, LA ESPECIAL TUTELA DEL CONSUMIDOR Y LAS EXCEPCIONALES CIRCUNSTANCIAS ACREDITADAS EN AUTOS.

La sentencia recurrida constituye un acertado pronunciamiento en cuanto reconoce que la conducta desplegada por el demandado ocasionó una afectación espiritual indemnizable y, en consecuencia, admite la procedencia del daño moral reclamado.

Sin embargo, al traducir esa correcta conclusión jurídica en una indemnización concreta, el decisorio arriba a una suma que no guarda razonable correspondencia con la verdadera entidad del menoscabo sufrido por ambos actores, con la particular intensidad del padecimiento acreditado en autos ni con el principio de reparación plena que gobierna nuestro sistema de responsabilidad civil.

En otras palabras, el agravio no reside en la procedencia del rubro —que ha sido correctamente admitida— sino en su cuantificación.

La suma fijada de $300.000 para cada actor resulta manifiestamente insuficiente frente a la gravedad del contexto en que los hechos ocurrieron, la duración del padecimiento, la pérdida de tranquilidad ocasionada, la conducta asumida por el proveedor y la particular incidencia que todo ello tuvo en la vida cotidiana de los actores durante un momento familiar

extremadamente delicado.

Como ha señalado reiteradamente la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el principio de reparación integral encuentra fundamento constitucional en el principio alterum non laedere, receptado en el art. 19 de la Constitución Nacional y desarrollado, entre otros, en el precedente "Aquino, Isacio c/ Cargo Servicios Industriales S.A." (Fallos: 327:3753). Ese principio fue expresamente recogido por el Código Civil y Comercial de la Nación, cuyo art. 1740 dispone que la reparación del daño debe ser plena.

Esa plenitud no se satisface mediante una reparación meramente formal o simbólica.

Tampoco se alcanza con el solo reconocimiento abstracto del daño.

La reparación plena exige que la indemnización guarde adecuada correspondencia con la concreta entidad del perjuicio sufrido, atendiendo a la persona damnificada, a su situación vital, a la intensidad de la afectación padecida y a las circunstancias en que el hecho dañoso produjo sus consecuencias.

El art. 1738 del Código Civil y Comercial confirma esta orientación al disponer que la indemnización comprende las consecuencias de la lesión de derechos o intereses no reprobados por el ordenamiento jurídico, incluyendo expresamente las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos de la víctima, de su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas y las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida.

La incorporación expresa de las afecciones espirituales legítimas dentro del concepto mismo de daño resarcible no fue casual. Responde a una concepción moderna del derecho de daños que abandona toda visión puramente patrimonialista y coloca a la persona humana en el centro del sistema de responsabilidad civil.

No se indemniza únicamente aquello que disminuye el patrimonio.

Se indemniza aquello que disminuye a la persona.

Desde esa perspectiva, el daño moral no constituye una reparación menor, secundaria o meramente simbólica. Tampoco puede ser reducido a una suma prudencial desvinculada de la efectiva realidad vital de quienes lo padecieron.

Carlos Ghersi y Celia Weingarten explican que *"el daño moral indemnizable está inserto dentro de la personalidad; afecta el patrimonio espiritual del individuo y*

compromete aquellas afecciones legítimas que hacen a su dignidad, tranquilidad y equilibrio emocional" (Ghersi, Carlos A. – Weingarten, Celia, Tratado de los daños reparables, La Ley, Buenos Aires, 2016, t. I, p. 249). Los mismos autores agregan que *"los sentimientos son propios del ser humano y su afectación no puede ser considerada una cuestión menor, pues integran el ámbito mismo de la personalidad cuya tutela constituye uno de los fines esenciales del derecho de daños"* (Ghersi – Weingarten, ob. cit., t. I, cap. XI).

Ese enfoque resulta particularmente aplicable al caso de autos.

La sentencia reconoce que existió una afectación espiritual.

Reconoce también el contexto personal especialmente delicado atravesado por los actores. Sin embargo, al momento de cuantificar el rubro termina fijando una suma que no refleja la verdadera magnitud del padecimiento acreditado.

Allí radica la contradicción central del pronunciamiento.

La sentencia advierte la gravedad del contexto, pero no la traduce en una reparación adecuada.

Desde el inicio de estas actuaciones esta parte no promovió una simple acción derivada de un incumplimiento contractual ordinario. Muy por el contrario, dedujo una acción fundada íntegramente en el régimen protectorio del consumidor, reclamando el cumplimiento forzado de la obligación, la reparación integral de todos los daños sufridos y la aplicación de la multa civil prevista en el art. 52 bis de la Ley 24.240.

La demanda fue promovida, además, por montos indeterminados, precisamente porque resultaba imposible conocer al tiempo de su interposición la verdadera dimensión que adquirirían los perjuicios, la duración del proceso, la evolución del conflicto y las circunstancias que finalmente quedarían acreditadas mediante la prueba producida.

No existió, entonces, una omisión.

Existió una decisión deliberada y plenamente compatible con el art. 165 del CPCCN, para que fuera el órgano jurisdiccional quien, a la luz de la totalidad de la prueba incorporada al expediente, fijara una reparación verdaderamente integral.

Sin embargo, la sentencia termina asignando al daño moral una cuantificación que no se corresponde con las circunstancias efectivamente acreditadas.

Durante todo el proceso quedó demostrado que los hechos ventilados en autos ocurrieron mientras los actores atravesaban una situación familiar de extrema

gravedad.

La prueba producida acreditó que María Sol Bozzuto se encontraba cursando un tratamiento oncológico complejo. Esa circunstancia no constituyó un dato accesorio, anecdótico o periférico. **Constituyó el contexto humano dentro del cual debe valorarse la verdadera entidad del daño moral sufrido por ambos actores.**

El automóvil para el cual fue adquirido el sensor no representaba un bien destinado al confort, al esparcimiento o a una comodidad secundaria. **Era el medio mediante el cual los actores debían trasladar a María Sol Bozzuto a consultas médicas, estudios, controles, tratamientos e internaciones (con cáncer no se puede trasladar en transporte público o en un Uber porque puede contagiarse un virus en su estado y ese virus puede ser letal para quien atraviesa esa enfermedad).**

El correcto funcionamiento del automóvil no respondía a una conveniencia.

Respondía a una necesidad concreta, cotidiana y urgente.

Por ello, reducir este expediente a la frustración derivada de la compra de un repuesto defectuoso implica desconocer la verdadera dimensión del conflicto.

El daño moral no estuvo constituido únicamente por la frustración propia de una operación comercial mal lograda.

El verdadero daño consistió en que el incumplimiento del proveedor irrumpió precisamente cuando toda la atención, la energía y la estabilidad emocional de los actores debían estar concentradas en afrontar una enfermedad oncológica dentro de su núcleo familiar.

Mientras la preocupación principal debía estar dirigida a acompañar a María Sol Bozzuto durante su tratamiento, **el demandado obligó a los actores a distraer tiempo, recursos, esfuerzo y tranquilidad para resolver un conflicto absolutamente innecesario**.

Debieron efectuar reclamos.

Buscar soluciones alternativas.

Procurar conseguir un nuevo repuesto.

Realizar gestiones.

Invertir dinero.

Y finalmente iniciar un proceso judicial que se prolongó durante más de un año para obtener el reconocimiento de derechos que la propia sentencia admite que les

asistían desde el primer momento.

Toda esa carga emocional era absolutamente evitable.

Bastaba que el demandado cumpliera con las obligaciones que el ordenamiento jurídico expresamente le imponía.

SIN EMBARGO, HIZO EXACTAMENTE LO CONTRARIO.

Incumplió el deber de suministrar información cierta, clara y detallada previsto por el art. 4 de la Ley 24.240.

Desconoció el derecho de revocación oportunamente ejercido por los consumidores. Incumplió el deber de obrar conforme a la buena fe.

Desatendió el deber de brindar trato digno y equitativo consagrado por el art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.

Afectó los intereses económicos de los actores.

Y trasladó íntegramente a los consumidores las consecuencias de su propio incumplimiento, obligándolos a soportar un litigio que nunca debió existir.

Ese dato es central.

No se trató simplemente de que el repuesto no funcionara.

Tampoco se trató únicamente de que el producto no fuera original o de que la operación no hubiese sido debidamente revertida.

Lo verdaderamente mortificante fue advertir, en un momento de extrema preocupación familiar, que el proveedor pasaba por alto obligaciones legales elementales, trataba el reclamo como una molestia menor, retenía el dinero, desconocía derechos expresamente reconocidos por normas de orden público y trasladaba a los consumidores el costo emocional, económico y temporal de su propio incumplimiento.

Ese sentirse aventajados, desoídos y obligados a reclamar por aquello que la ley ya reconocía no constituye una molestia trivial.

Constituye una afectación espiritual concreta.

El régimen de defensa del consumidor no protege únicamente el patrimonio en sentido estricto. Protege también la confianza, la información adecuada, la libertad de elección, el trato digno, la seguridad jurídica mínima que debe rodear toda relación de consumo y la

legítima expectativa de que un proveedor profesional cumplirá las obligaciones legales que pesan sobre él.

La confianza constituye uno de los pilares sobre los cuales se construye el mercado. El consumidor decide contratar porque deposita confianza en la profesionalidad, organización y seriedad del proveedor. Esa confianza encuentra tutela constitucional en el art. 42 de la Constitución Nacional y desarrollo legislativo en los arts. 3, 4, 8 bis y concordantes de la Ley 24.240, así como en los arts. 1094 y 1095 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Como explica Celia Weingarten, *"la confianza vuelve exigibles las razonables expectativas que objetivamente una declaración, comportamiento o apariencia han generado"* (Weingarten, Celia, Responsabilidad por confianza en las relaciones de consumo, Astrea, Buenos Aires, p. 64). Agrega la autora que *"la publicidad cumple una función de integrar el contenido contractual"* (ob. cit., p. 101), de modo que las expectativas creadas por el proveedor durante el proceso de formación del consentimiento pasan a integrar el contenido mismo de la obligación asumida.

Esa doctrina resulta plenamente aplicable al caso.

Los actores confiaron en que el proveedor cumpliría con las obligaciones propias de su actividad profesional. Confiaron en que recibirían información adecuada. Confiaron en que, ante una contratación realizada por canales electrónicos, se respetaría el derecho legal de revocación. Confiaron en que, frente al reclamo, el proveedor brindaría una solución razonable. Confiaron, en definitiva, en que no deberían distraer sus energías de una situación familiar gravísima para litigar por una cuestión que debió resolverse de inmediato.

Esa confianza fue defraudada.

Y la frustración de esa confianza, en el contexto concreto en que se produjo, agravó sensiblemente el padecimiento moral sufrido.

Durante un tratamiento oncológico, la tranquilidad cotidiana deja de ser un estado deseable para convertirse en una verdadera necesidad.

Cada preocupación adicional.

Cada gestión innecesaria.

Cada reclamo.

Cada discusión.

Cada trámite que pudo evitarse si el proveedor hubiera cumplido sus obligaciones legales.

Todo ello representó una carga emocional que vino a sumarse a otra infinitamente más trascendente, que ya ocupaba la totalidad de la atención familiar.

Los actores fueron obligados a preocuparse por un automóvil cuando su única preocupación debía ser la salud de María Sol.

Fueron obligados a perder tiempo cuando ese tiempo debía destinarse a acompañarla.

Fueron obligados a litigar cuando la ley imponía una solución inmediata.

Y fueron obligados a soportar un desgaste emocional completamente ajeno a su voluntad y absolutamente imputable a la conducta del proveedor.

Esta pérdida de tranquilidad no puede ser minimizada.

No se trata de una incomodidad cotidiana.

No se trata de una molestia menor.

Se trata de la alteración de la paz espiritual de dos personas que atravesaban un momento familiar de extrema sensibilidad y que, por la conducta antijurídica del demandado, debieron cargar con una preocupación adicional, innecesaria y evitable.

Se enseña que el daño moral debe apreciarse desde la persona concreta, desde su dignidad, desde su patrimonio espiritual, desde su proyecto de vida y desde la efectiva incidencia que el hecho dañoso proyecta sobre su existencia.

Eso es exactamente lo ocurrido en autos.

Este expediente no versa sobre consumidores abstractos ni sobre un incumplimiento comercial ordinario.

Versa sobre dos personas que, mientras atravesaban uno de los momentos más difíciles de sus vidas, fueron obligadas por un proveedor a afrontar un conflicto de consumo absolutamente innecesario, generado exclusivamente por el incumplimiento de deberes legales elementales que el régimen consumeril le imponía observar.

La sentencia, en su motivación, reconoce buena parte de estas circunstancias.

Reconoce la existencia de la relación de consumo.

Reconoce el derecho de revocación.

Reconoce el incumplimiento del deber de información.

Reconoce la procedencia del daño moral.

Reconoce el contexto personal atravesado por los actores.

Reconoce la preocupación sufrida.

Pero al momento de cuantificar la reparación asigna a todos esos elementos una incidencia económica prácticamente irrelevante.

Existe así una evidente disociación entre la plataforma fáctica reconocida por el fallo y el quantum finalmente fijado.

Con el mayor respeto, resulta difícil sostener que toda la incertidumbre, la frustración, la pérdida de tranquilidad, el desgaste emocional, las innumerables gestiones, el tiempo insumido, la sensación de haber sido aventajados y la preocupación sufrida por ambos actores mientras procuraban acompañar un tratamiento oncológico y, simultáneamente, resolver un conflicto de consumo absolutamente evitable, encuentren adecuada reparación en una indemnización de $300.000 para cada uno de ellos.

Esa suma no refleja la entidad del perjuicio.

No compensa adecuadamente la pérdida de tranquilidad.

No pondera suficientemente la situación de vulnerabilidad concreta en que se encontraban los actores.

No traduce económicamente la gravedad del contexto reconocido por la propia sentencia.

Y no satisface el principio de reparación plena consagrado por el art. 1740 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Tampoco puede perderse de vista que la reparación del daño moral no debe ser concebida como una indemnización simbólica, sino como una compensación real de las afecciones espirituales legítimas sufridas por la víctima.

La indemnización no busca enriquecer al damnificado.

Pero sí debe permitir **una satisfacción sustitutiva razonable**, proporcional a la

entidad del padecimiento y acorde con las circunstancias del caso.

Si el monto reconocido resulta tan reducido que no guarda relación con la gravedad del daño espiritual acreditado, la reparación deja de cumplir su función y se transforma en una respuesta meramente declarativa.

Finalmente, corresponde reiterar que esta parte jamás limitó el alcance de su pretensión a un monto determinado.

Por el contrario, la demanda fue expresamente promovida por un monto indeterminado, formulándose únicamente pautas orientativas y dejando librada la cuantificación definitiva al prudente arbitrio judicial conforme la prueba producida y las circunstancias acreditadas durante el proceso.

En consecuencia, ningún obstáculo procesal existe para que la Excma. Cámara ejerza plenamente sus facultades revisoras y determine una indemnización sustancialmente superior si, como entendemos, concluye que la cuantificación efectuada no satisface el principio de reparación plena.

Por todo ello, corresponde revocar parcialmente la sentencia apelada en este aspecto y elevar sustancialmente la indemnización reconocida por daño moral, fijándola en un importe que refleje verdaderamente la intensidad de los padecimientos acreditados, la pérdida de tranquilidad ocasionada por la conducta del proveedor, las excepcionales circunstancias personales que rodearon los hechos, la frustración de la confianza legítimamente depositada en el demandado y la especial tutela que el ordenamiento jurídico dispensa a los consumidores.

IV. SEGUNDO AGRAVIO. EL ERRÓNEO RECHAZO DEL DAÑO PUNITIVO DESNATURALIZA LA FINALIDAD DEL ART. 52 BIS DE LA LEY 24.240 Y TERMINA CONVIRTIENDO EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES DEL PROVEEDOR EN UNA CONDUCTA ECONÓMICAMENTE RACIONAL.

La sentencia recurrida incurre —con el mayor respeto— en una contradicción jurídica de singular relevancia.

Por un lado, tiene por acreditado que el demandado incumplió obligaciones legales de orden público impuestas por la Ley de Defensa del Consumidor.

Reconoce que desconoció el derecho de revocación oportunamente ejercido.

Reconoce el incumplimiento del deber de información.

Reconoce la existencia de una relación de consumo.

Reconoce la afectación de los intereses económicos de los consumidores.

Reconoce la procedencia del daño moral.

Y reconoce que los actores debieron transitar íntegramente un proceso judicial para obtener el reconocimiento de derechos que les asistían desde el mismo momento en que ejercieron el derecho de arrepentimiento.

Sin embargo, luego concluye que semejante comportamiento no reviste gravedad suficiente para justificar la imposición del daño punitivo.

Entendemos que esa conclusión no puede compartirse.

No porque toda infracción a la Ley 24.240 deba necesariamente generar una multa civil.

Sino porque el presente caso excede ampliamente un mero incumplimiento contractual.

Lo que aquí quedó acreditado fue una **verdadera sucesión de incumplimientos legales**, sostenidos en el tiempo, que revelan un absoluto desinterés por los derechos del consumidor y una conducta incompatible con los estándares mínimos de profesionalidad que el ordenamiento jurídico exige a quien desarrolla una actividad comercial.

Debe recordarse que el daño punitivo previsto por el art. 52 bis de la Ley 24.240 no constituye una indemnización adicional.

No procura reparar un perjuicio distinto.

Su fundamento es completamente diverso.

En efecto, la multa civil persigue finalidades preventivas, sancionatorias y disuasivas, procurando evitar la reiteración de conductas especialmente graves que, de otro modo, podrían resultar económicamente convenientes para el proveedor.

No se trata, entonces, de compensar un daño.

Se trata de modificar incentivos.

De impedir que el incumplimiento de la ley pueda transformarse en una decisión racional desde el punto de vista económico.

Y precisamente allí radica el desacierto central del pronunciamiento apelado.

Porque la solución finalmente adoptada transmite al mercado un mensaje profundamente equivocado.

El proveedor incumplió normas de orden público.

Desconoció derechos expresamente reconocidos por la Ley 24.240.

Retuvo indebidamente el dinero abonado por los consumidores.

Desoyó los reclamos extrajudiciales.

Obligó a los actores a iniciar una demanda.

Contestó esa demanda sosteniendo la legitimidad de su conducta.

Persistió en esa postura durante toda la etapa probatoria.

Obligó a transitar íntegramente el proceso.

Y, finalmente, la única consecuencia jurídica que enfrenta consiste en devolver aquello que nunca debió retener y afrontar la correspondiente condena resarcitoria. CON EL MAYOR RESPETO, ESA SOLUCIÓN VACÍA DE CONTENIDO EL ART. 52 BIS DE LA LEY 24.240.

Porque si el peor escenario posible para un proveedor consiste únicamente en cumplir, años más tarde y luego de una sentencia judicial, aquello que debió cumplir espontáneamente desde un comienzo, el incumplimiento deja de representar un riesgo y pasa a integrar racionalmente el costo propio de la actividad empresarial.

Ese resultado es exactamente el que el legislador intentó evitar al incorporar la multa civil al sistema de defensa del consumidor.

La doctrina ha explicado reiteradamente que determinados proveedores pueden verse tentados a incumplir deliberadamente cuando el costo económico de observar la ley supera el costo esperado de violarla.

Si el proveedor sabe que una enorme cantidad de consumidores jamás iniciará acciones judiciales por conflictos de escasa cuantía económica; que muchos desistirán frente a la complejidad del proceso; y que sólo un porcentaje mínimo llegará hasta una sentencia definitiva, el incumplimiento pasa a ser una alternativa financieramente conveniente.

Precisamente para impedir ese cálculo económico fue concebido el daño

punitivo.

No para sancionar cualquier error.

No para castigar la mera negligencia.

Sino para desalentar aquellas conductas que revelan un manifiesto desprecio por los derechos del consumidor y que, de no recibir una respuesta sancionatoria, tenderán naturalmente a repetirse.

Eso es exactamente lo ocurrido en autos.

No estamos frente a un proveedor que advirtió un error y procuró inmediatamente repararlo.

Estamos frente a un proveedor que decidió sostener su incumplimiento.

Persistió en él frente a cada reclamo.

Persistió durante la mediación.

Persistió al contestar demanda.

Persistió durante la producción de la prueba.

Persistió hasta el dictado mismo de la sentencia.

Y sólo modificó su situación jurídica porque una decisión judicial así se lo impuso.

Ese dato posee enorme relevancia.

Porque demuestra que no existió un error ocasional.

Existió una decisión empresarial consciente de mantener una conducta objetivamente contraria al régimen consumeril.

Esa conducta implicó incumplir el deber de información previsto por el art. 4 de la Ley 24.240; desconocer el derecho de revocación reconocido por los arts. 33 y 34 del mismo cuerpo legal; incumplir el deber de buena fe; vulnerar el deber de trato digno previsto por el art. 8 bis; afectar los intereses económicos de los consumidores; y obligarlos a soportar un proceso judicial completamente innecesario.

CON EL MAYOR RESPETO, CUESTA IMAGINAR UN SUPUESTO MÁS REPRESENTATIVO DE LA FINALIDAD PERSEGUIDA POR EL ART. 52 BIS.

Existe además otro aspecto que merece especial consideración.

Durante el trámite de estas actuaciones quedó acreditado el contexto personal extraordinariamente delicado atravesado por los actores como consecuencia del tratamiento oncológico de María Sol Bozzuto.

Es cierto que el demandado puede decir que desconocía esa situación (aunque no fue así, se le dijo y son aplicables las cargas dinámicas de la prueba). **Pero precisamente ello demuestra que su conducta no respondió a un episodio aislado vinculado con estos consumidores en particular.**

Respondió a una forma de actuar generalizada (que no repara en que tal vez un consumidor tiene una situación muy especial).

Respondió a una política comercial consistente en desconocer derechos legalmente reconocidos y trasladar al consumidor el costo temporal, económico y emocional que implica obtener judicialmente aquello que la ley ya le concede.

Y es justamente esa clase de prácticas la que el daño punitivo procura desalentar. **Porque el Derecho del Consumidor no protege únicamente a quienes litigan**.

Protege también a los miles de consumidores que nunca llegarán a un tribunal.

Negar la aplicación del art. 52 bis LDC frente a un cuadro fáctico como el presente implica transmitir al mercado un mensaje incompatible con la finalidad preventiva de la Ley 24.240 (…dañen, si eventualmente se hace juicio, se devolverá el daño provocado).

Implica decir que **resulta jurídicamente tolerable incumplir normas de orden público, desconocer derechos expresamente reconocidos por la ley, obligar al consumidor a litigar durante años y, finalmente, limitar las consecuencias jurídicas al simple cumplimiento tardío de la obligación originaria**.

Con el mayor respeto, esa interpretación priva al daño punitivo de toda eficacia práctica.

Por ello, corresponde revocar la sentencia también en este aspecto e imponer al demandado una multa civil que, atendiendo a la gravedad objetiva de la conducta acreditada, a la necesidad de prevenir su reiteración y a la función ejemplificadora propia del instituto, resulte verdaderamente apta para cumplir las finalidades preventivas, disuasivas y sancionatorias perseguidas por el art. 52 bis de la Ley 24.240.

V. LA CONDUCTA ACREDITADA EN AUTOS REÚNE

ACABADAMENTE LOS PRESUPUESTOS QUE JUSTIFICAN LA IMPOSICIÓN DEL DAÑO PUNITIVO.

La improcedencia del daño punitivo declarada por la sentencia parte de una premisa que los propios hechos acreditados en autos desmienten.

En efecto, la conducta desplegada por el demandado no consistió en un mero incumplimiento contractual aislado ni en una equivocación ocasional susceptible de ser inmediatamente corregida.

Por el contrario, quedó acreditada una sucesión de incumplimientos legales que, apreciados en forma conjunta y no de manera fragmentada, revelan un claro apartamiento de los estándares de conducta impuestos por el régimen de protección al consumidor.

En primer lugar, **el demandado incumplió el deber de información previsto en el art. 4 de la Ley 24.240**, deber que constituye uno de los pilares fundamentales del microsistema consumeril y cuya observancia resulta particularmente exigible respecto de quien desarrolla profesionalmente una actividad comercial.

En segundo término, **desconoció el derecho de revocación oportunamente ejercido por los actores, pese a tratarse de un derecho expresamente reconocido por los arts. 33 y 34 de la Ley de Defensa del Consumidor y de orden público**, cuya finalidad consiste precisamente en equilibrar la posición de vulnerabilidad estructural del consumidor frente al proveedor.

En tercer lugar, **retuvo indebidamente el dinero abonado por los consumidores, trasladándoles las consecuencias económicas de un incumplimiento que exclusivamente le resultaba imputable**.

En cuarto lugar, **desoyó los reclamos extrajudiciales formulados por esta parte, sin brindar una solución adecuada, rápida ni eficaz al conflicto planteado**.

Finalmente, **mantuvo inalterable esa postura durante toda la tramitación del proceso, obligando a los actores a transitar íntegramente un juicio para obtener el reconocimiento de derechos que la propia sentencia admite que les correspondían desde el inicio.**

Esta última circunstancia reviste, a juicio de esta parte, una especial gravedad.

Una cosa es cometer un error.

OTRA MUY DISTINTA ES PERSISTIR DELIBERADAMENTE EN ÉL.

El proveedor tuvo múltiples oportunidades para revisar su conducta.

Pudo hacerlo al recibir el primer reclamo.

Pudo hacerlo durante los intercambios previos al proceso.

Pudo hacerlo al ser notificado de la demanda.

Pudo hacerlo al producirse la prueba que demostraba la procedencia del reclamo.

Sin embargo, eligió sostener invariablemente una posición contraria al régimen jurídico aplicable, obligando a los consumidores a soportar la totalidad del desgaste temporal, económico y emocional que implica un proceso judicial.

Ese comportamiento revela algo más que una simple negligencia.

Revela una absoluta indiferencia frente a los derechos del consumidor y un manifiesto desprecio por las obligaciones que el ordenamiento jurídico impone a quienes desarrollan profesionalmente actividades de comercialización.

Entendemos que si una conducta de esta naturaleza no justifica la aplicación del daño punitivo, difícilmente pueda imaginarse un supuesto en el cual el instituto conserve verdadera operatividad.

Precisamente para evitar este tipo de prácticas fue incorporado el art. 52 bis de la Ley 24.240.

No para sancionar el error excusable.

No para castigar el incumplimiento involuntario.

Sino para **reprochar conductas objetivamente graves** que revelan una decisión consciente de desatender derechos de los consumidores y trasladarles el costo de obtener judicialmente aquello que la ley les reconoce desde el inicio.

La conducta acreditada en autos reúne sobradamente esas características.

Por ello, el rechazo del daño punitivo no sólo importa una errónea aplicación del art. 52 bis de la Ley 24.240, sino que priva al instituto de la eficacia preventiva y ejemplificadora que constituye su verdadera razón de ser.

VI. LA NECESIDAD DE QUE LA RESPUESTA JURISDICCIONAL RESTABLEZCA LOS INCENTIVOS AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y EVITE

QUE EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR SE CONVIERTA EN UNA ESTRATEGIA COMERCIAL RENTABLE.

La decisión recurrida no sólo perjudica a esta parte.

También proyecta sus efectos sobre el funcionamiento mismo del sistema de protección al consumidor.

Ello es así porque el rechazo del daño punitivo, frente a una conducta como la acreditada en autos, termina transmitiendo un mensaje incompatible con la finalidad perseguida por el legislador al incorporar el art. 52 bis de la Ley 24.240.

En efecto, si un proveedor puede incumplir deberes legales de orden público, desconocer el ejercicio del derecho de revocación, omitir brindar información adecuada, retener indebidamente el dinero del consumidor y obligarlo a transitar íntegramente un proceso judicial para obtener el reconocimiento de derechos que la ley ya le otorgaba, sin afrontar otra consecuencia que el cumplimiento tardío de aquello que debió hacer espontáneamente desde el inicio, el incumplimiento deja de constituir una conducta desalentada por el ordenamiento jurídico.

Pasa, por el contrario, a convertirse en una alternativa económicamente racional.

Ese resultado no puede ser aceptado.

El Derecho del Consumidor no persigue únicamente reparar el daño individual ocasionado al consumidor que litiga.

Persigue también prevenir la reiteración de prácticas abusivas y desalentar modelos de conducta empresariales incompatibles con los estándares de profesionalidad, buena fe y lealtad comercial que impone el ordenamiento jurídico.

Precisamente por ello, la doctrina ha destacado que el daño punitivo constituye un instrumento de prevención general, orientado a modificar incentivos y a evitar que determinados proveedores incorporen el incumplimiento de la legislación consumeril como un costo más de su actividad.

La sentencia apelada, sin embargo, arriba al efecto exactamente inverso.

Lejos de desalentar la conducta observada, termina demostrando que resulta económicamente indiferente cumplir o incumplir la ley.

En efecto, el proveedor que decide desconocer los derechos del consumidor

retiene el dinero durante años, obliga al consumidor a afrontar reclamos, mediaciones y un proceso judicial completo y, finalmente, si resulta vencido, sólo devuelve aquello que jamás debió retener y afronta las consecuencias resarcitorias propias de cualquier incumplimiento.

Desde una perspectiva económica, el incentivo para modificar esa conducta desaparece.

Y cuando desaparece el incentivo para cumplir la ley, el instituto del daño punitivo pierde toda razón de ser.

En sentido concordante, la Cámara de Apelación en lo Civil, Comercial y de Familia, Sala I, del Departamento Judicial de Lomas de Zamora, en autos **"B. M. A. c/ Almundo.com s/ daños y perjuicios. Incumplimiento contractual (exc. Estado)", Expte. AL-50404-2022**, sostuvo que el art. 52 bis de la Ley 24.240 *"es clara en cuanto a que exige para su aplicación un solo requisito: que el proveedor no cumpla con sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor"*, agregando que el precepto *"no exige un grave reproche subjetivo en la conducta del dañador, ni un supuesto de particular gravedad caracterizado por el menosprecio a los derechos del damnificado o a intereses de incidencia colectiva, ni a los supuestos de ilícitos lucrativos. Solo dispone que procede cuando se incumplen obligaciones legales o contractuales"*. Asimismo, dicho Tribunal ponderó especialmente que la empresa demandada *"incumplió con la restitución del dinero abonado por el actor", "demostró una conducta desinteresada respecto de los derechos del consumidor" y "con su conducta, no impartió un trato digno al consumidor"*, confirmando la procedencia del daño punitivo y fijando por dicho concepto la suma de **$5.157.059,59**.

La analogía con el presente caso resulta evidente.

También aquí el demandado incumplió obligaciones legales impuestas por el régimen consumeril.

También aquí desconoció derechos expresamente reconocidos por la Ley 24.240.

También aquí retuvo indebidamente el dinero de los consumidores.

También aquí mantuvo una actitud absolutamente indiferente frente a los reiterados reclamos formulados por esta parte.

También aquí obligó a los actores a transitar íntegramente un proceso judicial para obtener el reconocimiento de derechos que les asistían desde el mismo momento en que

ejercieron el derecho de revocación.

Y, finalmente, también aquí la conducta desplegada importó una palmaria violación del deber de información, del deber de buena fe, del deber de trato digno y de los intereses económicos del consumidor.

La misma lógica, entonces, debe aplicarse en autos.

Si la condena se limita a ordenar el cumplimiento tardío de aquello que el proveedor debió hacer espontáneamente desde el inicio y a reparar los daños estrictamente resarcitorios, el demandado habrá retenido durante años dinero ajeno, habrá obligado a los consumidores a afrontar reclamos extrajudiciales, mediación y un proceso judicial completo y, finalmente, sólo soportará las consecuencias ordinarias de un incumplimiento que nunca debió producirse.

Esa solución no previene.

No disuade.

No modifica la conducta futura del proveedor.

Y, sobre todo, **no corrige el incentivo económico del incumplimiento.**

El Derecho del Consumidor no puede admitir que el proveedor profesional incorpore el incumplimiento de normas de orden público como un costo más de su actividad comercial.

No puede tolerar que quien viola la ley conserve durante años el beneficio económico derivado de su propia conducta y que, una vez dictada la sentencia, simplemente restituya aquello que jamás debió retener.

Porque ello equivale a transmitir un mensaje profundamente equivocado: **que cumplir la ley o incumplirla resulta económicamente indiferente.**

Y precisamente para impedir ese resultado fue incorporado el art. 52 bis de la Ley 24.240.

No para incrementar mecánicamente las condenas.

No para sancionar cualquier incumplimiento.

Sino para eliminar ese incentivo perverso y hacer económicamente inconveniente aquello que jurídicamente resulta inadmisible.

El presente expediente constituye un claro ejemplo de la necesidad de aplicar ese instituto.

La conducta del demandado no fue un error aislado.

Fue una decisión sostenida en el tiempo.

Persistió frente a los reclamos extrajudiciales.

Persistió durante la mediación.

Persistió al contestar la demanda.

Persistió durante toda la etapa probatoria.

Y persistió hasta el dictado mismo de la sentencia.

Ese comportamiento revela una política de actuación incompatible con el estándar de profesionalidad, buena fe y respeto por los derechos del consumidor que el ordenamiento jurídico exige a quien desarrolla una actividad comercial.

Por ello, entendemos que corresponde revocar la sentencia en este aspecto y hacer lugar al daño punitivo reclamado, fijando una multa civil suficientemente significativa para sancionar la conducta desplegada, desalentar su reiteración futura, eliminar cualquier ventaja económica obtenida mediante el incumplimiento y reafirmar la efectiva tutela que el ordenamiento jurídico reconoce a los consumidores.

VI. SUBSIDIARIAMENTE, PARA EL SUPUESTO DE HACER LUGAR AL PRESENTE AGRAVIO, LA MULTA CIVIL DEBERÁ FIJARSE EN UNA CUANTÍA IDÓNEA PARA CUMPLIR EFECTIVAMENTE SU FINALIDAD PREVENTIVA, DISUASIVA Y EJEMPLIFICADORA.

Admitida la procedencia del daño punitivo, corresponde efectuar una última consideración respecto de su cuantificación.

Como se señaló desde la demanda, esta parte no reclamó una suma determinada por dicho concepto, precisamente porque la graduación de la multa civil exige ponderar circunstancias cuya apreciación corresponde efectuar al Tribunal al momento de dictar sentencia.

La finalidad del daño punitivo no consiste en enriquecer al consumidor.

Tampoco en establecer una sanción meramente simbólica.

Por el contrario, la multa debe fijarse en una cuantía suficiente para cumplir eficazmente las finalidades preventiva, disuasiva y ejemplificadora que inspiraron la incorporación del art. 52 bis de la Ley 24.240.

En esa tarea deberán ponderarse, entre otros elementos, la gravedad objetiva de la conducta desplegada; la reiteración y persistencia del incumplimiento; la posición profesional del proveedor; la ventaja económica obtenida mediante la retención indebida del dinero; el tiempo durante el cual se mantuvo la conducta antijurídica; la necesidad de desalentar su repetición futura y la aptitud real de la sanción para modificar el comportamiento del proveedor.

La multa civil perdería toda eficacia si fuera fijada en una suma meramente nominal o de escasa significación económica.

Una sanción de esa naturaleza terminaría siendo absorbida como un costo más de la actividad comercial y no produciría efecto preventivo alguno.

Precisamente por ello, la doctrina ha señalado que el daño punitivo debe ser suficientemente significativo para eliminar cualquier ventaja económica derivada del incumplimiento y generar un incentivo concreto para el cumplimiento espontáneo de las obligaciones legales.

En el presente caso, además, deberá ponderarse que el demandado actuó en el marco de una actividad desarrollada profesionalmente, circunstancia que incrementa el estándar de diligencia exigible conforme al art. 1725 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Quien obtiene un beneficio económico habitual mediante la comercialización de bienes destinados al consumo no puede ser colocado, frente al incumplimiento de normas de orden público, en la misma situación que un contratante ocasional.

La profesionalidad supone mayores deberes.

Y el incumplimiento de esos deberes justifica una respuesta sancionatoria acorde con esa mayor responsabilidad.

Por lo demás, la propia pericia contable solicitada por esta parte tuvo entre sus finalidades conocer la dimensión económica de la actividad desarrollada por el demandado, precisamente para que la eventual graduación del daño punitivo pudiera efectuarse sobre bases objetivas y conforme a los parámetros que la doctrina y la jurisprudencia consideran relevantes.

En consecuencia, para el supuesto de que V.E. revoque la sentencia apelada y

admita la procedencia de la multa civil, solicitamos que su cuantificación sea efectuada atendiendo a todos los parámetros precedentemente expuestos y fijando un importe que resulte verdaderamente apto para cumplir las finalidades preventivas, disuasivas y ejemplificadoras propias del instituto, evitando que el incumplimiento de la legislación consumeril pueda ser percibido por el proveedor como una alternativa económicamente conveniente.

VII. MANTIENE RESERVA DEL CASO FEDERAL

Para el supuesto de que no se haga lugar a los agravios expuestos, esta parte mantiene expresamente formulada la reserva del caso federal oportunamente introducida, por encontrarse en juego la inteligencia y aplicación de normas y principios de jerarquía constitucional y convencional.

En efecto, la decisión recurrida compromete, entre otros, el alcance de la protección reconocida por los arts. 16, 17, 18, 19, 28, 33, 42 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional; los arts. 8 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el art. 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; el art. 10 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; así como el derecho a la tutela judicial efectiva, el principio de reparación plena y la protección constitucional de los consumidores.

Particularmente, la insuficiente reparación del daño moral y el rechazo del daño punitivo importan una interpretación restrictiva de la tutela que el ordenamiento constitucional reconoce a los consumidores, desnaturalizando el alcance del art. 42 de la Constitución Nacional, del principio de reparación integral derivado del deber de no dañar (*alterum non laedere*) y de la finalidad preventiva que inspira el art. 52 bis de la Ley 24.240.

Por ello, para el supuesto de que la decisión definitiva mantuviera las afectaciones constitucionales aquí denunciadas, esta parte deja expresamente planteada la reserva de ocurrir, oportunamente, por la vía del recurso extraordinario federal previsto por el art. 14 de la Ley 48.

VIII. PETITORIO

Por todo lo expuesto, a V.E. solicito:

1. Se tenga por presentada en legal tiempo y forma la presente expresión de agravios.

2. Se corra traslado al demandado para que conteste los agravios.

3. Oportunamente se haga lugar al recurso de apelación interpuesto por esta parte y, en consecuencia, se revoque parcialmente la sentencia apelada.

4. Se eleve sustancialmente la indemnización reconocida en concepto de daño moral, fijándola en un importe que satisfaga efectivamente el principio de reparación plena y refleje adecuadamente las particulares circunstancias acreditadas en autos.

5. Se revoque el rechazo del daño punitivo y, en consecuencia, se imponga al demandado la multa civil prevista por el art. 52 bis de la Ley 24.240, graduándola en una cuantía suficiente para cumplir las finalidades preventivas, disuasivas y ejemplificadoras propias del instituto.

6. Se impongan las costas de ambas instancias a la demandada vencida, conforme al principio objetivo de la derrota.

7. Se tenga presente la reserva del caso federal oportunamente mantenida.

Proveer de conformidad,

SERÁ JUSTICIA.

PABLO SEBASTIAN BORGNA
ABOGADO
T° 96 F° 828 C.P.A.C.F.