Elevan a $8 millones el daño punitivo por no entregar un producto vendido

La sanción busca desalentar nuevos incumplimientos de la empresa demandada, mientras que el daño moral fue fijado en un millón por el destrato, las pérdidas de tiempo y las frustraciones sufridas por el consumidor

ARCHIVO

ENTREGA. La operación de consumo terminó en conflicto cuando el bien comprado no llegó al consumidor en la fecha convenida.

La Cámara 6° Civil y Comercial de Córdoba hizo lugar al recurso de apelación deducido por L. A. M. contra Cencosud SA y revocó parcialmente la sentencia de primera instancia en cuanto a la cuantificación de las indemnizaciones, elevando el daño punitivo de $500 mim a $8 millones y el daño moral de $100 mil a $1 millón, este último con más los intereses fijados en el pronunciamiento apelado. El tribunal estuvo integrado por Ariel Alejandro Germán Macagno, Alberto Fabián Zarza y Walter Adrián Simes. Asimismo, tuvo por desistido el recurso de la demandada y confirmó la sentencia en lo demás.

La controversia se originó en la falta de entrega de un producto adquirido por el consumidor a Cencosud SA. En primera instancia se había admitido la demanda y reconocido daño emergente, daño moral y daño punitivo. La apelación del actor quedó circunscripta a los dos últimos rubros, por considerar insuficientes las sumas otorgadas.

Respecto del daño punitivo, la alzada recordó que esta sanción persigue una finalidad sancionatoria y, simultáneamente, preventiva o disuasiva. Su cuantía debe alcanzar una envergadura suficiente para evitar la reiteración de conductas ilícitas, para lo cual resulta relevante el cálculo costo-beneficio: la sanción debe conseguir que al potencial infractor le resulte económicamente inconveniente vulnerar derechos de terceros.

El tribunal advirtió que la sentencia apelada había considerado la gravedad de la conducta, pero no había explicado suficientemente la incidencia de otros parámetros relevantes, como la repercusión social, los beneficios obtenidos o susceptibles de obtenerse, el patrimonio del dañador, la reiteración de incumplimientos y su conducta durante el proceso. Ese déficit comprometía la solidez argumental de la cuantificación en $500 mil y desnaturalizaba la función preventiva-disuasiva del instituto, pues una sanción demasiado reducida podía incrementar las posibilidades de repetición del comportamiento.

Valoración

Para determinar el nuevo importe, valoró que el actor había solicitado inicialmente $5 millones y luego readecuado su pretensión a $10 millones. También ponderó la diferencia entre el precio publicitado del producto nunca entregado, bajo la indicación de "sin stock", y su mayor precio posterior; la reiteración de esa clase de conductas; su posible proyección sobre otros consumidores y el desinterés e indiferencia exhibidos por la proveedora tanto extrajudicialmente como durante el proceso, incluso mediante la falta de cooperación para esclarecer lo sucedido. Con esos elementos, estimó proporcional e idónea una sanción de $8 millones, capaz de desalentar futuros incumplimientos.

En cuanto al daño moral, la decisión cuestionó que los $100 mil reconocidos en primera instancia no estuvieran vinculados concretamente con bienes o servicios capaces de funcionar como satisfacción sustitutiva. Recordó que el artículo 1741 del CCCN impone ponderar las satisfacciones compensatorias que puede procurar la indemnización y destacó que "no se cuantifica el daño moral, lo que se cuantifica es la satisfacción".

El hecho dañoso se produjo el 19 de octubre de 2023, cuando el producto debía ser entregado. Al evaluar las circunstancias particulares del damnificado, su edad, el incumplimiento de la proveedora, el destrato y menosprecio padecidos, la falta de cooperación para solucionar el conflicto y el recorrido extrajudicial y judicial que debió afrontar, el tribunal entendió razonable acudir a la suma originalmente reclamada de $1 millón.

Como pauta concreta de satisfacción sustitutiva, consideró que ese importe permitía al consumidor contratar durante cuatro días un hotel de primera categoría en las sierras de Córdoba, procurando así compensar el padecimiento extrapatrimonial. La cámara enfatizó que en las relaciones de consumo no deben desatenderse las pérdidas de tiempo, amarguras y frustraciones provocadas por un servicio deficiente o un bien inservible. En consecuencia, fijó el daño moral en $1 millón, más los intereses determinados en la sentencia de primera instancia, cuya tasa y cómputo habían quedado firmes al no ser materia de agravio.

Autos: M., L. A. c/ Cencosud SA - Abreviado - Otros - Trám. Oral" - EXPTE. N° 12866998.

DERECHO Y SOCIEDAD

Sin derecho al escrache

▶ **Luis Carranza Torres**
Abogado. Doctor en Ciencias Jurídicas

▶ **Carlos Krauth**
Abogado. Doctor en Derecho y Ciencias Sociales.

La Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de 1ª Nominación de Córdoba revocó una sentencia de primera instancia y condenó a la Asociación Trabajadores del Estado a indemnizar a un coronel retirado del Ejército Argentino por los daños derivados de un escrache sindical realizado frente al barrio militar donde residía. El fallo, dictado el 19 de mayo de 2026 en autos "Ludueña, Carlos Daniel José c/ Asociación Trabajadores del Estado – Seccional Córdoba", fija una doctrina clara: la libertad de expresión no ampara la difamación pública ni el avasallamiento del honor y la imagen, y no existe, con sustento legal, un derecho al escrache.

El 10 de marzo de 2023, ATE organizó una manifestación en el ingreso al barrio militar "General Deheza", sobre Av. Ejército Argentino, donde se repartió folletería con la foto del actor y se lo señaló públicamente como un violento y hostigador. La protesta tuvo origen en una denuncia por maltrato laboral, violencia de género y discriminación gremial presentada por una empleada y delegada gremial ante la Oficina de Género del Iosfa, en la que el coronel Ludueña figuraba como superior jerárquico. A partir de esa denuncia se abrió un sumario administrativo y, como medida preventiva, se dispuso apartar al actor de la farmacia que administraba durante el horario laboral de la denunciante.

Un dato que la cámara destaca especialmente: para la fecha del escrache, la denunciante ya había canalizado su reclamo por las vías administrativas y judiciales pertinentes. Había, incluso, una causa contravencional en trámite -con cese de actos de perturbación, prohibición de comunicación y restricción de acercamiento dictados a su favor- tramitada ante el Juzgado de Niñez, Adolescencia y Violencia Familiar y de Género de 6ª Nominación. La denuncia gremial y de género, en otras palabras, ya estaba judicializada cuando el sindicato optó por la exposición pública.

El tribunal descartó que lo sucedido quedara amparado por la libertad de expresión. Primero, delimita el objeto del litigio: lo que estaba en discusión no era la legitimidad de la lucha contra la violencia de género -tema que, dice el fallo, no debía desplazar el eje de la disputa- sino si la conducta desplegada por el sindicato fue antijurídica y causó un daño resarcible. Segundo, y como consecuencia de lo anterior, descarta que la doctrina de la real malicia sea el estándar aplicable, porque el escrache no es asimilable al ejercicio de la libertad de prensa: tiene un destinatario unívoco y un objetivo concreto, exponer a esa persona al repudio social.

La cámara subraya además que ATE no era aquí un actor vulnerable con dificultades de acceso a la justicia, sino una organización sindical con las herramientas jurídicas necesarias para hacer valer los derechos de sus representados por las vías institucionales. Que existiendo ya un trámite administrativo y una causa judicial en curso, el escrache aparece como un acto de hostigamiento público innecesario y excesivo, sin relación con el ejercicio regular de derechos sindicales.

El fallo ancla el derecho al honor y a la reputación en el art. 33 de la Constitución Nacional y en el bloque de constitucionalidad del art. 75 inc. 22 -Declaración Universal de los Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, Convención Americana sobre Derechos Humanos-, además del art. 52 del Código Civil y Comercial.

El precedente traza una línea que excede el caso puntual: la causa invocada para un escrache -por legítima que sea- no lo convierte en un derecho, y la organización que lo despliega responde por el daño al honor cuando existían, y estaban ya en marcha, los cauces institucionales para canalizar el reclamo.