



## **Poder Judicial**



ACOSTA, VICTOR C/ LA GALLEGA SUPERMERCADOS SA Y OTROS S/  
DEMANDA DE DERECHO DE CONSUMO

21-02937470-5

Juzg. 1ra. Inst. Civil y Comercial 2da. Nom.

N° 914

**ROSARIO, 20/10/2023**

**Y VISTOS:** Los autos caratulados: “**ACOSTA, VICTOR C/ LA GALLEGA SUPERMERCADOS S.A. Y OTS. S/ DEMANDA DERECHO DE CONSUMO**”, Expte. **660/2020**, CUIJ **21-02937470-5**, que vinieron a despacho para el dictado de sentencia.

**VICTOR ACOSTA, DNI 7.841.384**, por apoderada, inició juicio de daños y perjuicios contra LA GALLEGA SUPERMERCADOS S.A. y SEGRUP ARGENTINA S.R.L., intereses y costas (fs. 7/16, e/c 12.404/20).

Relató que el 08 de julio de 2020, fue realizar las compras al SUPERMERCADO LA GALLEGA, sito en calle Mendoza 7675 de Rosario; que compró y pagó en la caja y que, cuando estaba llegando a la puerta de salida, comenzó a sonar la alarma del lugar, se le acercó un guardia de la empresa SEGRUP, cuyo nombre creía era Pablo Pelozo (ya que no se identificó, y su nombre lo obtuvo de la foto de uno de los libros de la empresa) y lo increpó, de forma prepotente, sobre si se estaba llevando algo dentro de su ropa, si estaba robando y le pidió que le muestre los bolsillos, lo que Acosta realizó, y el guardia de SEGRUP le ordenó que vuelva a pasar por el mismo lugar, acción que repitió al menos tres veces, pero la alarma seguía sonando. En ese momento, le solicitaron su mochila y le pidieron que la abriera para revisarla, sin encontrar ningún indicio del supuesto robo, por lo que lo conminaron a pasar a un baño para realizar una requisita.

Siguió relatando que estaba muy nervioso porque, además de tener que soportar el maltrato del guardia, estaba pasando muchísima vergüenza, ya que en el barrio los vecinos lo conocen, por lo que les dijo a los guardias que llamen a la policía para que fuera un oficial

público quien lo revisara, pero el guardia se negó e insistió con pasar al baño, intimidándolo para que se desvista casi por completo, sobre un piso que estaba frío, sucio y contaminado, sin tener en consideración su edad y además violando todos los protocolos de prevención de contagio de COVID-19.

Continuó expresando que quedó totalmente desvestido, casi desnudo, sólo accedieron que se deje una camiseta y la ropa íntima, estaba tan nervioso que perdió su gorra, y que en ese momento él estaba en el baño con la persona de seguridad, cuando se acercó otro guardia y sugirió que lo dejaran ir, que no le encontraron nada. Luego, le permitieron vestirse y retirarse, y Acosta solicitó se dejara constancia en los libros de actas de la requisita que se le había realizado y de que no le habían encontrado nada, todo esto quedó asentado en el libro de guardias y lo fotografió. Dijo que allí podía leerse: “(miércoles 08:00) 8 de julio de 2020. Turno de 08:00 a 13:00 hs. vigi. Pelosa Pablo. Tomo servicio con las novedades que anteceden y tomo a cargo en condiciones celular y termómetro. (11:15) Se hizo presente el señor Acosta Víctor le sonó la alarma y nos dirigimos al baño a ver si tenía algo irregular se desvistió y no se encontró nada”.

Siguió diciendo que luego se retiró del lugar, sufriendo un estado nervioso general, y se fue a su casa caminando, recordando luego de unas tres cuadras que él había ido en su vehículo, el que tuvo que regresar a buscar. Ese día, realizó la denuncia en la POLICÍA de la PROV. DE SANTA FE SUB-COMISARÍA 22º de la U.R. II, Nº de denuncia 622/20, y con posterioridad, en CTD ROSARIO- DISTRITO NOROESTE, Nº de denuncia: D- 2003-00675-2020-9.

Fundó en derecho, C.N. Art. 42, ley 24.240, art. 40 bis, daño directo y art. 8 bis. Reclamó daño moral, daño psicológico y multa civil. Ofreció prueba. Planteó cuestión constitucional.

**SEGRUP ARGENTINA S.R.L.** compareció por apoderada y contestó la demanda (fs. 45/50, e/c 1.080/21). Negó todos y cada uno de los hechos invocados, excepto los que reconociera



## **Poder Judicial**

expresamente. Solicitó su rechazo. Sostuvo que nada adeuda, que se dedica a la prestación de servicios de seguridad y vigilancia privada, y que en ese carácter presta servicio a La Gallega Supermercados S.A., que esta última no cuenta con sucursal en la dirección que señaló el actor, sino en Mendoza 7875, una, y otra en calle Eva Perón 7605. Tanto en una como en otra sucursal, presta servicios con un vigilador por turno, lo que demostraba la falacia del discurso del actor, quien argumentó que, estando en el baño con el vigilador de Segrup Argentina SRL, “se acercó otro guardia y sugirió que lo dejen ir”. Expresó que nunca recibió reclamo previo al inicio de esta demanda y que nada podía probarse porque los hechos no ocurrieron. Negó la autenticidad del ticket de la supuesta compra y afirmó que no le resulta aplicable la ley de defensa del consumidor, ya que no hay acto ni contrato que lo una con el actor y sólo tiene relación con la co demandada LA GALLEGA SUPERMERCADOS S.A.

Negó que haya habido un incumplimiento del deber de trato digno y equitativo, ni conducta vergonzante, vejatoria o intimidatoria alguna contra el actor. Negó que se encuentren presentes los presupuestos de la responsabilidad civil, o que hubiera acto antijurídico. Indicó que el actor sólo relató una extraña situación que no se condice con la realidad del supermercado al cual dice haber concurrido, al menos en cuanto a la cantidad de vigiladores que hay en el lugar.

Sostuvo que vivimos en una sociedad peligrosa, donde ocurren hurtos y otros hechos delictivos con frecuencia y, por tanto, no era de extrañar que, si a una persona le sonaba la alarma en forma continuada, se le pudiera solicitar ver sus pertenencias. Cuestionó que el actor pudiese olvidarse del auto y la gorra por los supuestos hechos, pero no así de requerir que todo quede por escrito para luego demandar. Expresó que resultaba contradictorio que permitiera que “lo desvistieran”. Solicitó el rechazo de los daños, que no resultaban creíbles, ya que, por un lado, el actor dijo que le había dado vergüenza, pero, por el otro, no tenía testigos de lo ocurrido. Ofreció prueba. Planteó reserva recursos.

**LA GALLEGA SUPERMERCADOS S.A.**

compareció por apoderada y contestó la demanda (fs. 38/43, e/c 1.055/21). Negó todos los hechos y derecho invocados. Reconoció el marco legal indicado en la demanda, pero negó que de ello pudiera deducirse responsabilidad suya. Reconoció que cuenta con servicio de vigilancia que presta, a través de un servicio contratado, al que instruye en forma expresa acerca de las funciones de vigilancia y que debe dispensar en todos los casos trato digno y respetuoso en el cumplimiento de las tareas asignadas. Sostuvo que las grandes tiendas y supermercados, en que la comercialización se realiza con la modalidad de “autoservicio”, tienen el derecho a adoptar medidas de control para evitar hurtos, entre las que podía incluirse la solicitud a los clientes de que abran sus bolsos o exhiban los objetos que guarden en sus bolsillos.

Expresó que el daño punitivo no podía aplicarse en cualquier caso, y que en éste no había dolo ni culpa de la demandada. Ofreció pruebas. Propuso cuestión constitucional. Efectuó reservas.

El presente juicio sumarísimo se enmarca dentro del trámite de la oralidad (acordada N° 48/2017 y modificaciones de la Excma. Corte Suprema de Santa Fe), el 31/03/22 se realizó la audiencia de proveído (fs. 69/71), el 28/06/22, audiencia de producción (fs. 95) y el 18/04/23, audiencia supletoria (fs. 129). Se corrió vista a la fiscal, quien dictaminó que la dinámica relatada por el actor configuraba trato indigno y se situaba en la delgada línea de la limitación a la libertad individual (fs. 139/140, e/c 7.538/23).

**Y CONSIDERANDO: Prejudicialidad.** La denuncia penal fue desestimada debido a que el MPA dictaminó que el hecho denunciado no configuraba delito, por lo que no existe prejudicialidad.

**Aclaración.** He examinado a fondo y en forma exhaustiva y minuciosa la totalidad de las pruebas producidas en autos. No obstante, aclaro que me referiré únicamente a la necesaria y conducente para la solución del conflicto planteado, tal como lo admite reiterada y pacífica jurisprudencia de nuestros tribunales. Así, “Los jueces no están



## **Poder Judicial**

constreñidos a ponderar todas las probanzas aportadas al proceso, sino solamente aquellas que estimen conducentes para fundar sus conclusiones, ni tampoco lo están a tratar todos los motivos expuestos ni analizar los argumentos allegados por las partes y que a su juicio no resulten decisivos.”<sup>1</sup>

**Prueba.** En la audiencia de producción, declaró el testigo Pelozo, empleado de la co demandada Segrup al momento de los hechos. Relató que sonó la alarma, llamó al encargado e hicieron el procedimiento de siempre (2° vídeo, minuto 02:49 a 03:53). Explicó que el procedimiento consistía en que se acompañaba a la persona, en el caso, a Acosta, hasta el sector donde se hacía la revisión, y que ese sector era el baño. Primero, sacó lo que tenía y no tenía nada, y luego Acosta se desvistió solo, nadie lo tocó, que el actor hizo el procedimiento a su manera, que nadie le pidió que se desvistiera, sino que lo hizo porque se alteró y para despejar cualquier duda (minuto 03:54 a 05:45). Se le exhibieron las fotografías acompañadas por el actor (agregadas a fs. 122/125) y expresó que las reconocía, que era su letra, que se reconocía a él mismo en la foto y que ese baño era de las instalaciones de La Gallega, y que ahí ocurrieron los hechos (minuto 07:23 a 08:18).

El testigo Pérez dijo que era muy normal que en los locales grandes sonara la alarma, que lo hacía 10 o 15 veces por día porque es muy sensible, y que podía sonar, por ejemplo, por una tarjeta de crédito. En tal caso, expresó que le piden amablemente a la persona que pase de vuelta, para ver si suena la alarma y, si suena nuevamente, le avisa al encargado del local, que es la autoridad, que por turno hay un solo guardia y que todo se hace en la antena y se llama al encargado que tiene la potestad de llamar a la policía, y que en el libro de actas se anota el horario de apertura del local, cierre, y está el libro de quejas que se encuentra en todos los locales (02:31 a 09:36).

Acosta absolvió posiciones y reconoció que era

---

1 CCCSF, S1°, 5/9/89 “Banco de crédito Comercial c/ Pío y Yezzia SC y ots., citado por GARCIA SOLA, en *Código Procesal Civil y comercial de la provincia de Santa Fe, análisis doctrinario y jurisprudencial*, PEYRANO, Jorge (Dir.) - VAZQUEZ FERREYRA, Roberto (Coord), Juris, 1° reimpresión, pag. 693.

cliente habitual de la sucursal de calle Mendoza. Aclaró que luego del suceso de autos, no concurrió más. Relató similar versión a la de su demanda, aclarando que al baño lo llevó el personal de Segrup y un personal de la Gallega que se quedó en la puerta del baño viendo todo, y que fue el empleado de Segrup quien le pidió que se desvistiera (primer vídeo, minuto 11:10 a 20:20).

El Ministerio Público de la Acusación remitió copia de la denuncia penal efectuada, en la que consta relato de los hechos similar al que obra en la demanda y ticket de compra del 08/07/20, hora 10:54, en el establecimiento La Gallega.

La perito psicóloga dictaminó que “el Sr. Acosta ya se encontraba en un estado de distrés psicológico crónico importante, el cual ha sido exacerbado por factores situacionales, como el hecho denunciado” (fs. 87/88).

**Conclusión.** El actor logró probar que el día 08 de julio de 2020, al egresar del supermercado La Gallega, sonó la alarma, y el personal de seguridad y el encargado del local lo llevaron al baño, donde éste tuvo que desvestirse para demostrar que no tenía nada que no le correspondiera y, luego, dejó constancia del hecho en un libro de la empresa.

**Legislación aplicable.** Los hechos deben ser dirimidos conforme a la normativa del Código Civil y Comercial y la ley de defensa del consumidor. La co demandada La Gallega Supermercados S.A. aceptó que éstas eran las normas de aplicación. La co demandada Segrup afirmó que no correspondía aplicar el estatuto consumeril, porque ningún contrato la unía con el actor, sino sólo con la co demandada, a quien prestaba servicio de seguridad.

Lo peticionado por la co demandada Segrup no es procedente puesto que le resulta también aplicable la norma consumeril, desde que se encuentra envuelta en una relación de consumo, que es más amplia que el contrato de consumo que une al actor con la co demandada La Gallega Supermercados S.A. El legislador pone el énfasis en la protección



## **Poder Judicial**

del consumidor cualquiera sea el caso, tanto si las derivaciones resultan “como consecuencia o en ocasión” de la relación de consumo. Así, “El establecimiento de situaciones equiparables a la del consumidor se relaciona con el objeto buscado por el sistema protectorio en cuanto a que éste no se limite únicamente a quienes resultan ser consumidores específicos o materiales, ya que en gran cantidad de situaciones éstos no resultan ser los necesitados de tutela legal. Precisamente la realidad demuestra que usualmente las consecuencias dañosas que se producen en el mercado no encuadran en el 'vínculo material' entre proveedor y consumidor, sino mas bien parten del mismo y 'rebotan' en otros sujetos.”<sup>2</sup>

**Responsabilidad.** El hecho de que se llevara al actor al baño para hacer la revisión y que éste tuviera que desvestirse para acreditar que no había tomado nada del local reviste la calidad de trato agravante, vejatorio e indigno y configura una falta de respeto inadmisibles.

En este caso, la conducta respetuosa está exigida legalmente desde nuestra máxima norma, ya que el trato digno está consagrado expresamente en el art. 42 de la Constitución Nacional, como uno de los contenidos de la relación de consumo. Conforme a esta norma constitucional, “el consumidor debe ver respetados los atributos que constituyen su condición de persona humana (dignidad del consumidor) a lo largo de todo el trayecto: acceso, permanencia y egreso de la relación de consumo.”<sup>3</sup> Este respeto también está exigido por el art. 75 inc. 22 C.N., que remite a la Declaración Universal de Derechos Humanos al establecer que todas las personas “*nacen libres e iguales en dignidad y derechos*” (art. 1°).

Si bien se desconoce cuál fue el encargado que acompañó al actor al baño y realizó con Pelozo “el procedimiento”, cualquiera que lo haya hecho era dependiente de la demandada La Gallega Supermercados S.A. Así lo afirmaron ambos testigos, Pelozo y Pérez. Este último aclaró que si no se resolvía la cuestión al volver a pasar el cliente,

2 WAJNTRAUB, Javier H., *Régimen jurídico del consumidor comentado*, Rubinzal Culzoni, 2017, pag. 21.

3 Conf. SOZZO, Gonzalo, *El derecho a la dignidad en las relaciones de consumo*, en Revista de derecho Privado y Comunitario 2009, Rubinzal Culzoni, pag.

llamaban al encargado, que era quien tenía la potestad de convocar a la policía. Todo esto ocurrió en el contexto de un contrato y una relación de consumo.

Nuestro máximo tribunal ha reconocido expresamente la existencia del derecho fundamental al trato digno en las relaciones de consumo en los *leading cases* “Ledesma María Leonor c. Metrovías S.A.”, del 22/04/08, y en “Uriarte Martínez, Víctor s/ Transporte Metropolitano”: “El trato digno que los prestadores de servicios públicos deben brindar a los consumidores en virtud del art. 42 C.N., significa que se deben adoptar medidas para que éste sea atendido como una persona humana con dignidad...”<sup>4</sup> Y si bien estos fallos refirieron a prestadores de servicios públicos, idéntico criterio resulta aplicable a las co demandadas de autos, ya que la protección jurídica a los consumidores frente a situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidantes, ostenta un ámbito de aplicación que resulta ser expansivo y que debe ser engarzado con la finalidad de la norma, cual es neutralizar la situación de vulnerabilidad del consumidor.

No puedo dejar de observar que el comportamiento vergonzante lo es respecto de una persona mayor de edad, adulto vulnerable, negándole el derecho que consigna el art. 42 de la C.N. a un trato digno y ecuánime, en tanto consumidor y usuario de bienes y servicios. La edad de una persona puede configurar una condición de vulnerabilidad, como en este caso. Son consumidores hipervulnerables “... *aquellos consumidores a los que su vulnerabilidad estructural de ser condición de tales se suma otra, vinculada a su edad, condición psicofísica, de género, socioeconómica o cultural o a otras circunstancias permanentes o transitorias.*”<sup>5</sup>

El tratamiento dispensado a Acosta no se adecuó al trato digno y equitativo que, por orden del art. 42 C.N., es debido a todos los usuarios y consumidores de bienes y servicios, en síntesis, ha quedado acreditada la antijuridicidad del acto.

4 La Ley 2008- C pag. 529 y LL 2010-258

5BAROCELLI, Sergio Sebastián, *Consumidores hipervulnerables, Hacia la acentuación del principio protectorio*, LL 2018-B, 783, citado por MENDIETA, Ezequiel y KALAFATICH, Caren en *El reconocimiento de los consumidores y las consumidoras hipervulnerables en el ordenamiento jurídico argentino*, E.D. 14/08/20, N° 14911, Año LVIII ED 288.





## **Poder Judicial**

Por más que el testigo Pelozo haya declarado que Acosta se desvistió solo, esto no reduce en un ápice la antijuridicidad del acto. El trato agravante comienza desde que se inicia todo “el procedimiento” y se “lleva” a Acosta al baño para su revisión. Luego, si se le ordenó a Acosta desvestirse, o si éste lo hizo solo, es indiferente, ya que en ambos casos la situación, “el procedimiento”, es agravante. En el primero, lo sería por el tipo de exigencia y, en el segundo, porque Acosta se habría visto compelido a desvestirse para demostrar su inocencia.

Entonces, en cuanto al primer elemento de la responsabilidad civil, considero que el hecho probado configuró un hecho ilícito de parte de los dependientes de las co demandadas.

El actor reclamó daño moral que le ocasionó la injuria y el trato agravante. La pericial psicológica relevó el nexo causal entre el hecho y la incapacidad psíquica determinada (10%), que el actor ya se encontraba en un estado de distrés psicológico crónico importante, que fue exacerbado por el hecho de autos.

Por lo demás, los hechos acreditados poseen virtualidad suficiente a los fines de producir en cualquier persona con características similares a las del actor, un estado de desasosiego y angustia, displacer que lo vuelve vulnerable y dificulta sus posibilidades de autocontrol (como señaló la perito). En este caso, el bien jurídico lesionado es la dignidad de la persona, su propia entidad como ser humano y su especial forma de percibirse, por lo que entiendo que el trato agravante y vergonzante lesionó la subjetividad del actor.

Atento a que el hecho antijurídico fue acabadamente probado, como así también el daño, surge palpable la conexión, que es el factor aglutinante y que determina la existencia de responsabilidad civil.

El actor imputó a las co demandadas a tenor del artículo 8 bis de la ley 24.240, que establece: “*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...”*

El trato digno forma parte de la obligación de seguridad que se encuentra en cabeza de todos los proveedores en las relaciones de consumo, como obligación principal y autónoma y que se traduce en la confianza que tienen los consumidores y usuarios de que no saldrán dañados como consecuencia del contrato que entablen o la relación de consumo que se genere.

Se trata de una obligación principal que abarca a todas las relaciones de consumo, de mayor envergadura y especificidad que aquella que, como deber de conducta, se entendía emanado del principio rector de buena fe (art. 961 C.C.C.). Se imputó la responsabilidad directa de la demandada La Gallega Supermercados S.A., por el incumplimiento de ese deber de seguridad, ya que por el art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, el proveedor garantiza la indemnidad de sus co contratantes, asegurándoles que no sufrirán daños mientras permanezcan en sus instalaciones, ni mientras contraten o se relacionen con él. Esta obligación de indemnidad asegura a los consumidores y usuarios que siempre y en todos los casos van a ser atendidos correctamente, y ello implica por tanto, que van a ser respetados como seres humanos.

Se trata de una obligación directa de la demandada que tiene carácter de obligación de resultado, ya que el fin implicado, cual es la protección del consumidor, es categórico. El presupuesto para que empiece a funcionar la responsabilidad objetiva es que se pruebe la violación a la obligación de indemnidad en el marco de un contrato o relación de consumo.

Es una responsabilidad objetiva, con abstracción de que el demandado haya obrado con culpa o sin ella. Por tanto, para la demandada eximirse de responsabilidad, debe demostrar la causa ajena, es decir, la culpa de la víctima, la fuerza mayor o el caso fortuito o la culpa de un tercero por quien no deba responder.

Si bien en el caso se desconoce cuál fue el



## **Poder Judicial**

encargado que actuó por La Gallega, que contribuyó a la realización de la conducta ofensiva, no caben dudas de que quien lo realizó era dependiente de la co demandada La Gallega Supermercados S.A., como así también Pelozo, quien aseguró que era empleado de la co demandada Segrup S.R.L..

Por lo demás, los demandados no invocaron eximente de responsabilidad. Su defensa consistió en la negativa total del hecho.

**En cuanto a los daños. Daño moral y daño psicológico.** El actor pretendió el resarcimiento de estos daños. Serán evaluados en forma conjunta, ya que el daño psíquico no conforma un rubro aparte del daño emergente o del perjuicio moral, sino que en algunos casos puede tener incidencia en lo patrimonial y otros en lo extrapatrimonial, en otros sólo en este último y en ciertas circunstancias conforman un detrimento de índole económico exclusivamente.<sup>6</sup>

Más arriba concluí en que se había probado la existencia del daño moral, además de que podía presumirse por la entidad del bien lesionado, la dignidad humana.

Así, el actor fue lesionado en sus sentimientos, se trató de una modificación disvaliosa del espíritu, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquél en que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial.

Así, “el principio de individualización del daño requiere que la valoración del daño moral compute atentamente todas las circunstancias del caso, tanto las de naturaleza objetiva (la índole del hecho lesivo y de sus repercusiones), como las personales o subjetivas de la propia víctima... también interesa la personalidad de la víctima y su receptividad particular.”<sup>7</sup>

La Corte Suprema de Justicia de la Nación tiene dicho en relación al daño moral que “...procede el resarcimiento del daño

6 CCCJunín, 14/4/94, “Falabella c/ Bisio”, JA 1995-I-229, referido en KEMELMAJER DE CARLUCCI, Aída, en *Breves reflexiones sobre la prueba del llamado daño síquico*, en Revista de derecho de daños, “La prueba del daño – I, Rubinzal Culzoni, pag. 132.

7 ZAVALA DE GONZALEZ, Matilde, *Resarcimiento de Daños*, Tomo 2 b, “Daños a las Personas”, Ed Hammurabi, 2a. Edición ampliada, 2a. Reimpresión, 1993.

moral sufrido, detrimento que por su índole espiritual debe tenérselo por configurado, en las circunstancias del caso, por la sola realización del hecho dañoso de que se trata y su particular naturaleza, así como la índole de los derechos comprometidos. A fin de la fijación del quantum debe tenerse en cuenta el carácter resarcitorio de este rubro, la índole del hecho generador de la responsabilidad y la entidad del sufrimiento causado, que no tienen necesariamente que guardar relación con el daño material, pues no se trata de un daño accesorio a éste (Fallos 308:698; 318:1598; 321:1117, entre otros).”<sup>8</sup>

La perito psicóloga concluyó en que el episodio del supermercado había potenciado su susceptibilidad y desconfianza ante un suceso que no pudo prever y que el actor presentaba un grado leve de incapacidad psíquica, 10%, derivado del hecho de autos (fs. 87 vta.). En las aclaraciones, confirmó esta conclusión, ya que explicó que lo puntuó como grado leve porque consideraba la existencia del distrés crónico, y que la situación que vivió agregó un plus de tensión y distrés que es actual, porque se sintió maltratado sin que existiera ningún delito de su parte y que ese plus era el 10% de incapacidad psíquica determinada.

Por todo ello, el monto debe ser determinado dentro de parámetros de racionalidad y discrecionalidad inherentes a la actividad jurisdiccional. Para establecer su cuantía debo sortear las dificultades que supone imaginar el dolor, frustración y angustia que el evento produjo en la esfera íntima del actor, para luego transformarlo en una reparación en dinero que compense de alguna forma los trastornos padecidos, motivos éstos por lo que, más que en cualquier otro rubro, debo atenerme a una prudente apreciación y a las características particulares de la causa.

El momento más adecuado para realizar esa estimación es al momento del dictado de sentencia, ya que la indemnización en este caso resulta ser una deuda de valor.<sup>9</sup> Por lo cual, en virtud de las características que revistió el hecho dañoso, el bien jurídico lesionado, la

---

<sup>8</sup> “Serradilla c/Provincia de Mendoza”, 12/06/07, Lexis Nº 35010960.

<sup>9</sup> Autos “Galatiotto Mónica c/ Guma s/ Daños y perjuicios”, del 31/03/11.



## **Poder Judicial**

intencionalidad de los agentes dañadores dependientes de las demandadas y las previsiones del artículo 1.741 C.C.C., considero prudente fijar como indemnización a cargo de las co demandadas la suma de **pesos un millón cien mil (\$1.100.000)**.

**Daño punitivo.** En general existen dos tesis referidas a este tópico. Por un lado, una amplia, que establece que el presupuesto de procedencia es el mero incumplimiento<sup>10</sup> y la gravedad de la falta hay que mirarla sólo para graduar el monto del pena<sup>11</sup>. En el otro extremo, se ha dicho que para que proceda el daño punitivo, el incumplimiento debe ser doloso, debe haber un obrar grave y malicioso de la empresa que actúa así porque le resulta más económico que hacerlo como dispone la ley.<sup>12</sup>

“Como se ha señalado, la redacción de la norma es harto deficiente, pues parece requerir, como única condición para su procedencia, la existencia de un incumplimiento de sus obligaciones por parte del proveedor, con independencia de que medie o no un factor subjetivo de atribución, haya o no daño causado al consumidor y más allá de que el proveedor haya obtenido un lucro como consecuencia del hecho. Sin embargo, la doctrina ha intentado, por la vía de una interpretación integradora, salvar las aludidas deficiencias.”<sup>13</sup>

Así, “En atención al carácter penal de la figura, y pese al tenor literal de la norma, no puede bastar con el mero incumplimiento. Es necesario, por el contrario, que se trate de una conducta particularmente grave, caracterizada por la presencia de dolo (directo o eventual) o, como mínimo de una grosera negligencia”<sup>14</sup>. Además, “...resulta procedente esta sanción, cuando la conducta del demandado aparece particularmente agravada y culpable. De ahí que buena parte de la doctrina afirme que el factor de atribución para la aplicación de esta multa sería subjetivo y además agravado; solamente daría pie a su aplicación el

10 CCCRosario, Sala II, “Rueda Daniela c/ Claro AMX Argentina SA”, Expte. 32/10, del 29/07/10.

11 C.Apel.Circuito Rosario, “Torricelli c/ Grimoldi”, Abril 2013.

12 CCCRosario, Sala IV, “Vázquez c/ Claro AMX”, 07/08/12.

13 LORENZETTI, Ricardo Luis, *Consumidores*, Rubinzal Culzoni, segunda edición actualizada, pag. 562.

14 LORENZETTI, ob. Cit., pag. 163.

dolo o la culpa grave del incumplidor, notas que cabe predicar del hecho mismo (Lopez Herrera, Edgardo; op. cit. pag. 1202).”<sup>15</sup> Y que a esta indemnización debe ser condenado el autor de perjuicios reiterados, que desoye criterios judiciales ya expuestos, motivado por un puro afán lucrativo, y que la particularidad estaría dada, en la atención prestada a la conducta reiterativa del dañador, debiendo tener en cuenta la cuantificación la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.<sup>16</sup>

Entonces, en cuanto al incumplimiento y la gravedad de la falta, en el caso que nos ocupa, los agentes dañadores fueron dos empleados de las co demandadas. Actuaron con intención nociva o con manifiesta indiferencia por el daño que podían producir. Así, “Lo que caracteriza al dolo eventual es que el agente no tiene como objetivo provocar un daño, pero sí se representa la posibilidad de un resultado dañoso, y no la descarta.”<sup>17</sup>

Ahora bien, el actuar doloso provino de los dependientes de las co demandadas, que no fueron demandados en autos. El cumplimiento defectuoso de la obligación de seguridad de las co demandadas fincó en su culpa *in vigilando*, y su responsabilidad es tanto indirecta en su carácter de empleadora, como directa, por el incumplimiento a su obligación de seguridad.

Bajo estos parámetros, las co demandadas no tuvieron intencionalidad de producir el daño. De la testimonial de Pérez, surge que las instrucciones recibidas eran pedir amablemente a los clientes que muestren las cosas y que todo el procedimiento se hiciera en la antena.

Por tanto, la conducta de las co demandadas, consistente en su negligencia en la vigilancia de sus subordinados o dependientes, no luce como particularmente agravada y no se probó que esta deficiencia en la vigilancia fuera una conducta deliberada o gravemente culposa, cuyo objetivo mediato fuera la lesión a la dignidad del actor. Tampoco advierto elemento alguno que indique que las co demandadas

---

15 CCCRosario, Sala IV, “Rodriguez Maximiliano c/ AFA s/ daños y perjuicios”, Acuerdo N° 81 del 09/04/2013.

16 Conf. MOSSET ITURRASPE – PIEDECASAS, *La extinción del contrato – Responsabilidad extracontractual derivada del contrato*, Rubinzal Culzoni, pag. 576.

17 LOPEZ MESA, Marcelo, *Presupuestos de la responsabilidad civil*, Astrea, 2013, pag. 509.



## **Poder Judicial**

hayan especulado con una ganancia o la obtención de beneficio alguno como consecuencia, ni del hecho injurioso, ni de su vigilancia negligente, ni del cumplimiento defectuoso de su obligación de seguridad.

La conducta que se les puede imputar a las co demandadas es la deficiente vigilancia o elección del personal dependiente, y no puedo evaluar esta conducta como especialmente grave o reprobable, ni configura una grosera negligencia, por lo que desestimo el daño punitivo pretendido.

**Intereses.** Este rubro tiene por finalidad únicamente sancionar la falta de pago oportuno y, atento que el capital otorgado daño moral fue debidamente actualizado a esta sentencia, debe aplicársele una tasa pura del 6% anual desde el hecho dañoso y hasta la fecha que se otorga para el pago esta sentencia.

En virtud de todo lo dicho, desde la fecha del hecho, y hasta el plazo para el pago del monto derivado de esta sentencia, el interés aplicable será del 6% anual. A partir de allí y hasta el momento del efectivo pago, el capital devengará un interés equivalente a una vez y media la tasa activa sumada Banco Nación Argentina. La diferente tasa fijada para los distintos tramos temporales obedece al principio de realismo económico<sup>18</sup>, y propende al efectivo cumplimiento de esta sentencia.

**Costas.** A cargo de las co demandadas (art. 251 C.P.C.C.). Ello, por cuanto la demanda prospera y se admitió el daño moral reclamado, aunque no el daño punitivo. Es criterio judicial mayoritario que aunque la demanda resarcitoria prospere parcialmente, las costas deben ser soportadas en su totalidad por la demandada, pues de lo contrario se vulneraría el principio de que *la reparación del daño debe ser integral* que impone la L.D.C.

Por todo lo expuesto, normas legales citadas, y actuaciones que se tienen a la vista, **FALLO:** Hago lugar parcialmente a la demanda instaurada en autos y, en consecuencia, condeno a **LA GALLEGA SUPERMERCADOS S.A** y a **SEGRUP ARGENTINA**

18 CCC Rosario , Sala I, “Vellozo, Jesús del Carmen Pascua c/ Coop. de Vivienda, Consumo y Prov. De Servicios Públicos Resp. Ltda. s/ Cobro de pesos”, Expte. N° 10/11, Acuerdo N° 622 del 04/09/12.

**S.R.L.** a abonar al actor **VICTOR ACOSTA**, en el plazo de diez (10) días, la suma de **pesos un millón cien mil (\$1.100.000)** de capital, más los intereses establecidos en los considerandos. Honorarios, oportunamente.

Insértese y hágase saber.

.....  
**DRA. CECILIA VAQUERO**  
Prosecretaria

.....  
**DRA. MONICA KLEBCAR**  
Jueza