

# Fallo Completo Jurisdiccional

**Organismo** JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N° 5 - GENERAL ROCA

**Sentencia** 31 - 19/06/2024 - DEFINITIVA

**Expediente** RO-01531-C-2023 - VETTULO LAUTARO EDUARDO C/ DF ENTERTAINMENT S A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS-LEY 24240 (SUMARISIMO)

**Sumarios** No posee sumarios.

**Texto** General Roca, 19 de Junio de 2.024.-

**Sentencia** **AUTOS Y VISTOS:** Para dictar sentencia en estos autos caratulados "**VETTULO LAUTARO EDUARDO C/ DF ENTERTAINMENT S A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS-LEY 24240 (SUMARISIMO)**" (**Expte. N° RO-01531-C-2023**), en trámite ante esta Unidad Jurisdiccional N° 5 de General Roca, de los que

## **RESULTA:**

**I.-** Que en fecha 01/06/2023 se presenta Lautaro Eduardo Vettulo (en adelante también "Dr. Vettulo" y/o "el actor") promoviendo demanda contra DF Entertainment S.A. (en adelante también "DF" y/o "la demandada"), solicitando se condene a la misma a reparar los daños y perjuicios sufridos, reintegrar los importes abonados, aplicar una sanción punitiva, ajustar los términos y condiciones del contrato de adhesión publicitado por la demandada a través de página web, y ordenando se publique la sentencia en medios de amplia difusión.-

En cuanto a los hechos, manifiesta que la demandada es una empresa líder en entretenimiento en vivo en nuestro país y que, en tal carácter, organizó el festival Lollapaloza que se desarrollaría los días 17, 18 y 19 de marzo de 2.023; señala que en dicho festival tocaría una banda (Blink 182) que el actor quería ver, que no había tocado nunca en Argentina y que desde hacía mucho tiempo no se presentaba en público. Dice que para ello, por el miedo de quedarse sin entradas, y por no anunciarse cual sería el día específico en que tocaría dicha banda, adquirió dos entradas para asistir con su pareja durante los tres días que duraría el festival, abonando la suma de \$ 116.500.-

Agrega que, con posterioridad a la adquisición de las entradas, la demandada anuncia el cronograma de espectáculos y que la banda Blink 182 tocaría el día sábado 18 de marzo de 2.023; pero un mes después de ello, la propia banda suspende su gira mundial y avisa que no tocaría en Argentina. Frente a esta situación, la demandada reemplaza la banda principal que tocaría en el festival en dicho día y ofrece, a quienes no estén conformes con ello, la devolución del importe de las entradas adquiridas para dicho día 18/03. Sin embargo, dice el actor, a las personas que compraron entradas para los tres días de festival no se les dio la posibilidad de devolver las mismas y obtener el reintegro del dinero.-

Señala que reclamó en dicho sentido - devolver las entradas por los tres días y obtener el reintegro de lo pagado- pero sin resultado positivo; expresa también que luego de recibir las entradas en fecha 03/03/2023, formuló nuevo reclamo el día 06/03/2023, pero la demandada respondió uno de sus correos electrónicos alegando que "*...El período para completar la devolución finalizó. Si no enviaste tu consulta por el formulario correspondiente tus pulseras quedarán habilitadas para el día del show...*", lo que configura una clara infracción a lo dispuesto por el art. 34 de la Ley de Defensa del Consumidor.-

Para finalizar, dice que no pudo cancelar los vuelos aéreos y que por ello viajó hasta la Ciudad de Buenos Aires e hizo el reclamo personalmente en los puntos de venta, pero que la respuesta siempre fue la misma, en el sentido de que todo debía ser canalizado por vía de e-mail.-

Alega que la conducta reseñada implicó una clara violación a las normas de tutela del consumidor, por infracción al deber de información y de brindar trato digno, y por incluir cláusulas nulas en la contratación.-

Sobre la base de los hechos mencionados solicita el pago de las siguientes sumas y conceptos: **a)** daño material (reintegro de lo abonado) por la suma de \$ 116.500.-; **b)** daño moral por la suma de \$ 452.950.- (conforme el importe detallado en letras) o el equivalente a 80 JUS; y **c)** sanción por daños punitivos por la suma equivalente a 50 canastas básicas totales para el hogar 3 que publica Indec.-

Todo ello sujeto a lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse en autos, más sus intereses y costas del proceso.-

Denuncia cumplimiento de mediación previa, solicita se tramite el presente caso por las reglas del proceso sumarísimo y se le otorgue el beneficio de gratuidad previsto por el art. 53 de la Ley 24.240; formula petición en relación a los honorarios profesionales, funda en derecho, ofrece prueba y solicita se haga lugar a su reclamo.-

**II.-** En fecha 09/06/2023 se tiene por presentada la demanda, se le otorga al actor el beneficio de justicia gratuita conf. Art. 53 ley 24.240, se dispone que el caso de autos tramitará por las normas del proceso sumarísimo, se ordena traslado de la demanda y se da vista al Ministerio Público Fiscal.-

**III.-** El día 13/06/2023 toma intervención el Ministerio Fiscal, y el día 20/09/2023 se decreta la rebeldía de la demandada por cuanto, habiendo sido debidamente notificada del traslado de la acción, no compareció al proceso.-

En fecha 06/03/2024 se realiza la audiencia preliminar con la sola presencia del actor y su letrado patrocinante, y al ser imposible arribar a conciliación se abre la causa a prueba, produciéndose la siguiente: **a)** documental de la actora (Puma 01/06/2023); **b)** testimonial de Silvina Edith Maza (audiencia del 10/04/2024); **c)** pericial informática (Puma 25/03/2024); **d)** documental en poder de la demandada, apercibimiento art. 388 CPCC (Puma 30/04/2024).-

El 30/0/2024 se clausura el término probatorio, alegando la actora en fecha 07/05/2024. El 21/05/2024 pasan autos para sentencia.-

#### **Y CONSIDERANDO:**

Puestos los autos a resolver, cabe efectuar las siguientes consideraciones.

**I.-** Declaración de rebeldía. En autos surge que la demandada fue debidamente notificada de la demanda y no contestó la misma, por lo que se decretó su rebeldía el día 20/09/2023.-

Sobre los efectos de la rebeldía, sostuvo la Excma. Cámara local de Apelaciones que *"...Al respecto cabe resaltar que con la modificación operada al Código Procesal por la ley 4142, la rebeldía amplía sus efectos. Deja de constituirse en una simple presunción de veracidad de los hechos consignados en la demanda, pues conforme el nuevo texto, sin perjuicio de las facultades que acuerda al Juez al art. 36 inc. 2, "exime a quien obtuvo la declaración de la carga de acreditar los hechos invocados, los que se tendrán por ciertos salvo que fueran inverosímiles"... ha de entenderse que la prueba no es necesaria para probar el contrato y demás hechos invocados en la demanda pues la declaración de rebeldía releva al actor de la prueba de los mismos. La prueba obviamente es considerada, pero como factor enervante de la presunción legal de certeza de los hechos invocados, en tanto pudieren tornarlos inverosímiles...". (CAGR, Se. 06/2019 del 06/02/2019, en autos "Amulef, Sebastián")*

**II.-** Régimen legal. Según disponen los arts. 1º, 2º y 3º de CCyC, los jueces y juezas deben resolver los asuntos que sean sometidos a su jurisdicción mediante una decisión razonablemente fundada, según las leyes aplicables, de conformidad con la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, interpretando los mismos teniendo en cuenta sus palabras, finalidades, leyes análogas, disposiciones que surgen de los tratados mencionados, principios y valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento.

A partir de lo expuesto, habiéndose en el caso de autos invocado una relación de consumo no negada por la contraria, el régimen legal se integra con las disposiciones previstas en los arts. 19 y 42 de la C.N., las normas del CCyC que regulan los contratos de consumo, el contrato de compraventa, y la responsabilidad civil, y las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, que se indicarán en la presente sentencia, por cuanto considero que estamos en presencia de una relación de consumo entablada entre el actor y la demandada, en los términos previstos por los arts. 1º, 2º y 3º de la Ley N° 24.240, al encontrarnos ante un proveedor profesional de eventos y espectáculos públicos y un consumidor, adquirente de dicho bien con destino final y de su grupo familiar.-

Por su parte, desde el punto de vista procesal, las pruebas del caso serán ponderadas teniendo en consideración los efectos de la rebeldía mencionados anteriormente, lo dispuesto por el art. 377 y 386 del CPCCRN y el art. 53 de la LDC a la luz de lo previsto por la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia en autos "Coliñir" (STJRNS1, Se. 145/2019), que recibe la teoría de las cargas probatorias dinámicas, al decir que *"...En las relaciones de*

*consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria..."*

**III.-** Análisis del caso. Sobre la base de lo expuesto, y los efectos de la rebeldía decretada en autos, se analizarán en la presente sentencia los hechos alegados en la demanda y la documentación que se adjunta a la misma, teniendo por cierto, por no resultar inverosímil, lo siguiente: **a)** que el actor adquirió de la demandada dos entradas para el festival Lollapalooza que se realizó los días 17, 18 y 19 de marzo de 2.023, abonando la suma de \$ 116.500.-; **b)** que las entradas eran para los tres días de festival; **c)** que el actor solicitó la rescisión del contrato, devolviendo las entradas y solicitando el reintegro del dinero abonado, **d)** que la demandada le negó tal posibilidad, ofreciéndole únicamente la devolución de la entrada correspondiente al día 2 del festival, y **e)** que entre las partes medió una relación de consumo.-

También tengo por reconocida la documental que se adjunta a la demanda y no ha sido negada, la que además ha sido corroborada por la pericia informática producida en autos.-

En consecuencia, de las circunstancias indicadas, tengo por acreditado que la parte actora se ha visto privada de ejercer la posibilidad que le brinda el art. 34 de la Ley 24.240, esto es, el "*...derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna...*". Ello por cuanto habiendo recibido las entradas el día 03/03/2023 (circunstancia no negada) comunicó su decisión por correo electrónico el día 06/03/2023, recibiendo como respuesta que "*...El período para completar la devolución finalizó. Si no enviaste tu consulta por el formulario correspondiente tus pulseras quedarán habilitadas para el día del show...*" (conforme documental, archivo adjunto identificado como "ilovepdf merged - 2023-05-31T182725.539.pdf", pg. 4/22).-

Previamente, el actor, mediante correo de fecha 01/03/2023 había solicitado la devolución del precio de la entrada, recibiendo como respuesta que ello no era posible y que "*...sólo corresponde la devolución a las compras de General Día 2 o Vip Día 2...*", conforme página 2/22 del archivo mencionado en el párrafo anterior.-

Esta postura se relaciona directamente con las condiciones generales de contratación predisuestas por la demandada que han sido relevadas por la pericia informática, y que dan cuenta de las cláusulas de liberación de responsabilidad y de restricción de los derechos de los usuarios y consumidores, tales como las siguientes:

*"... 3º párrafo, documental: "...El Cliente acepta que la información del Evento, la fecha, la cantidad de Entradas, el valor de las mismas, el sector y ubicación deseada, y demás información de las entradas a adquirir, han sido revisadas por él, y que la información ingresada a ALL ACCESS es de su responsabilidad, ya que una vez confirmada su compra no se permiten cambios, reembolsos y/o devoluciones por este motivo."*

*... 10º párrafo, documental: "Si un Evento es suspendido, cancelado o reprogramado debido a cualquier causa, incluso las que respondan a caso fortuito o fuerza mayor; no existirá derecho a efectuar reclamo alguno por devoluciones o cambios. Si un Evento es cancelado por cualquier motivo, la devolución del precio de la Entrada se realizará de acuerdo a lo establecido por el Organizador del Evento."*

*... 6º párrafo, documental: "El Organizador, bajo su exclusiva responsabilidad, se reserva el derecho a cambiar, agregar, eliminar, modificar o sustituir artistas, variar el programa, precios y ubicaciones, como así también modificar la capacidad de la sala..."*

Como se observa de la mera lectura de dichas condiciones, las mismas amplían los derechos del proveedor en desmedro de los derechos del consumidor y contradicen abiertamente lo dispuesto, con carácter de orden público, por los arts. 19 y 34 de la Ley 24.240, por lo que resulta operativo lo dispuesto por el art. 37 de la misma ley en cuanto dispone que: "*...Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;...*"

Es por ello que considero que las cláusulas mencionadas deben tenerse por no escritas y, en consecuencia, los efectos del contrato de consumo regularse por las disposiciones legales aplicables que se citarán en la presente sentencia.-

Y por tal motivo, considero que resulta ajustada a derecho la conducta del actor, quien ejerció en tiempo y forma su derecho de revocación del contrato (art. 34 de Ley 24.240), poniendo a disposición las entradas adquiridas, resultando ilícita la conducta de la demandada que ha sido desarrollada para rechazar tal voluntad manifestada por el Dr. Vettulo.-

**IV.- Conclusión.** Por lo expuesto, considero acreditado que el actor adquirió las entradas para el evento Lollapalooza que se desarrollaría los días 17, 18 y 19 de marzo de 2023, motivado por la presencia de la banda denominada Blink 182, y que, al tomar conocimiento de que la misma no sería parte del recital, quiso ejercer su derecho a revocación obrando en legal tiempo (dentro de los diez días desde la entrega de las entradas, por ser lo último acontecido) y modo (comunicándolo por e-mail recibido por la demandada), pero que dicho derecho fue rechazado por la demandada invocando cláusulas y condiciones que, por ser contrarias al art. 37 de la Ley 24.240, deben tenerse por no escritas.-

Y, en consecuencia, declarar que el contrato celebrado entre el actor y la demandada ha sido válidamente revocado por el primero de ellos, lo que me lleva a analizar el reclamo de daños y perjuicios y restitución de precio alegado en la demanda.-

**V.- Daños y Perjuicios.** El actor solicita el pago de las siguientes sumas y conceptos: **a)** daño material (reintegro de lo abonado) por la suma de \$ 116.500.-; **b)** daño moral por la suma de \$ 452.950.- (conforme el importe detallado en letras), o el equivalente a 80 JUS; y **c)** sanción por daños punitivos por la suma equivalente a 50 canastas básicas totales para el hogar 3 que publica Indec.-

**VI.- Daño patrimonial.** Bajo este rubro el actor reclama la devolución de las sumas abonadas por el precio de ambas entradas.-

El pago de las mismas no ha sido negado por la demandada y surge acreditado por efecto de la rebeldía, sumado a que, en el intercambio de correos electrónicos, no se observa que hubiera mediado un reclamo de pago por parte de "DF", lo que me lleva a tener por cierto que el actor abonó las entradas en cuestión.-

Tampoco surge de las constancias del proceso que el actor hubiera asistido al festival en cuestión.-

En conclusión, siendo que no se acreditó el reintegro de dichas sumas, resulta procedente el rubro por la suma de \$ 116.500.- más intereses a la tasa fijada por la doctrina legal de nuestro Superior Tribunal de Justicia en autos "Fleitas" (STJRNS3, Se. 62/2018) y/o la que en el futuro la reemplace, desde el día 11/10/2022 (fecha del pago, conforme correo electrónico de dicha fecha obrante en archivo adjunto identificado como "ilovepdf merged - 2023-05-31T182725.539.pdf", pg. 8/22), hasta su efectivo pago.-

**VII.- Daño moral.** Por el presente rubro, se reclama el pago de \$ 452.950.- a tenor de lo expresado en letras en la demanda, por cuanto difiere de lo expresado en números, o el equivalente a 80 JUS.-

Para fundar tal petición se dice en la demanda que *"...En el presente caso, la génesis del daño moral se observa en los incansables reclamos y la falta de predisposición para solucionar el inconveniente y devolver el dinero. Esta parte no solo ha tenido que reclamar incansablemente sino que no ha podido cancelar los pasajes aéreos y ha ocasionado diversos daños, la conducta renuente de la demandada que ha provocado mucha bronca y dolor, cuando solo le pedía que cumpliera y actuara a derecho o devolviera el dinero y que la demandada se aprovechara de esta situación pretendiendo no devolver nada y desconociendo dicho derecho que le asiste la ley. La bronca y decepción de la actuación de dicho proveedor ha quedado patente..."*.-

El daño moral ha sido definido como la *"modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir; consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial"* (PIZARRO, R., *Daño Moral. Prevención / Reparación / Punicción*, Ed. Hammurabi, Bs. As., 1996, pág. 47), y para analizar el rubro tengo en consideración las siguientes cuestiones: **a)** que el mismo se genera por padecimientos de índole extrapatrimonial; **b)** que en numerosos casos no se requiere prueba directa por cuanto se

puede presumir de los mismos hechos del proceso; **c)** que en el régimen actual es indistinta la fuente del daño (contractual o extracontractual) para analizar la procedencia del rubro, y; **d)** que para fijar la cuantía de la indemnización, si bien el art. 1741 del CCyC establece las pautas a seguir, en la práctica no se utiliza tal mecanismo y, en cambio, se citan de manera frecuente las diez reglas elaboradas por el Dr. Mosset Iturraspe, la comparación del monto otorgado con casos similares, y la actualización de las sumas de los casos tomados de referencia mediante la calculadora de inflación utilizada por la alzada local (CAGR, Se. 53/2021, "Rivero, Silvia Ester"; STRJNS1, Se. 45/2021, "Daga Pablo", entre otros casos).-

En autos, si bien no media prueba directa del daño reclamado, obran circunstancias que me permiten tener por cierto afecciones que superan las meras molestias tolerables en la actualidad, esto es, que encontrándose el actor ante una situación que debió resolverse de manera simple y rápida por imperio de la ley, se transformó en un derrotero que genera el dictado de la presente sentencia.-

Así, considero que siendo el actor un reconocido letrado de nuestra circunscripción tuvo motivos más que atendibles para creer que, ejerciendo en legal tiempo y forma su derecho a revocar el contrato celebrado, de acuerdo a lo previsto por el art. 34 de la Ley 24.240, la situación se resolvería de manera rápida y simple, esto es, devolviendo él las entradas recibidas y, a cambio, recuperando lo abonado.-

Sin embargo, se vio expuesto a una conducta de la demandada que trató de oponerle cláusulas y condiciones generales de la contratación que el actor, por su condición, sabía perfectamente que no eran válidas, lo que además de generarle un entendible sentimiento de malestar, lo obligó a destinar tiempo y ejercicio profesional para tratar de recuperar lo que por derecho le corresponde, pero siempre con resultado negativo.-

Y esto último debido a la respuesta brindada por la demandada a los reclamos realizados, lo que configura de igual modo una infracción de los deberes de brindar información adecuada y trato digno al consumidor.-

Tales circunstancias me llevan a tener por configurado y acreditado el daño reclamado.-

Admitido el rubro, para cuantificarlo tengo en consideración que la parte actora reclama el pago de la suma de \$ 452.950.-, sujeto a lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse, importe que actualizado por la herramienta disponible en la web denominada Calculadora de Inflación (<https://calculadoradeinflacion.com/>) arroja a la fecha de la presente sentencia una suma aproximada a \$ 1.704.980,03.-, o de \$ 3.066.960.- computando el valor del JUS (\$ 38.337) multiplicado por 80.-

De igual modo, en pos de considerar las indemnizaciones otorgadas en precedentes similares, donde se observan incumplimientos a contratos de consumo, y violaciones a los deberes de información y trato digno, en el marco de espectáculos musicales, actualizadas según el mecanismo indicado en el párrafo precedente (<https://calculadoradeinflacion.com/>), se puede observar que en autos "FANESSI LORENA CARLA C/ FEG ENTRETENIMIENTOS S.A. Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)" (Expte. CI-06821-C-0000), que tramitaron por el Juzgado Civil N° 1 de Cipolletti, se fijó la indemnización en la suma de \$ 450.000.- al 20/03/2024, suma que a la fecha asciende a \$ 566.368,26.-, aunque en el caso se tuvo en consideración no solamente la inadecuada respuesta de la organizadora, sino también la frustración de la actora con el show brindado por el artista.-

En concordancia con el precedente citado y lo analizado en cuanto al caso en particular, considero que es razonable, justo así como prudente cuantificar este rubro daño moral, que se caracteriza por su naturaleza esencialmente resarcitoria, en la suma de \$ 1.500.000.- a valores actuales.-

A tal importe se le agregarán intereses del 8% desde el día 11/10/2022 (fecha de contratación, conforme correo electrónico obrante en archivo adjunto identificado como

"ilovepdf merged - 2023-05-31T182725.539.pdf", pg. 8/22), hasta la presente sentencia y, partir de la misma, hasta su efectivo pago, a la tasa fijada por nuestro Superior Tribunal de Justicia en: "Jerez", "Guichaqueo" y "Fleitas" o la que en el futuro se establezca como doctrina legal.-

**VIII.-** Daño punitivo. Por último, corresponde analizar la condena a abonar daños punitivos solicitada en la demanda.-

Para analizar la misma, tengo en consideración las pautas fijadas por nuestro Superior Tribunal provincial en cuanto a los requisitos de procedencia fijados en los autos "Cofré" (STJRNS1, Se. 09/2021) y "Gallego" (STJRNS1, Se. 44/2022), que requieren una conducta grave, dolosa o culposa, indiferente al consumidor, o que genere enriquecimiento indebido al proveedor o evidencie abuso de poder de este con menosprecio por los derechos del usuario; también pondero la pauta fijada en autos "Bartorelli" (STJRNS1, Se. 133/2023) que ha sido adoptada por la alzada local (conf. Se. 94/2024 del 07/06/2024 "Pelayes, Juan Carlos") a los fines de valorar la razonabilidad del monto que se pudiera imponer como sanción, y lo decidido por la Cámara local de Apelaciones en autos "Silva Rioseco" (CAGR, Se. 174/2023), sobre la escala aplicable de acuerdo a la fecha del hecho sancionado.-

Dichas pautas aplicadas al presente caso, evidencian en consideración del suscripto que *"...la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares..."*, *"...el desmedro potencial de los usuarios y consumidores en el supuesto en estudio, como riesgo abstracto, ante la repercusión de la infracción y más allá del mal individual que pudo haber ocasionado..."*, la presencia de *"...supuestos de particular gravedad, calificados por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito..."*, y la presencia de *"...un abuso de posición de poder; particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva ..."*, se encuentra presente en el caso de autos en la decisión adoptada por la demandada de incluir en las condiciones contractuales de contenido predispuesto que violan franca y abiertamente los derechos de los consumidores y usuarios que surgen de una norma de orden público, situación que no ha variado sustancialmente mas allá de la modificación de la redacción de los términos que expuso el perito informático.-

Así, de la pericia informática surge lo siguiente: *"... 3º párrafo, documental: "...El Cliente acepta que la información del Evento, la fecha, la cantidad de Entradas, el valor de las mismas, el sector y ubicación deseada, y demás información de las entradas a adquirir, han sido revisadas por él, y que la información ingresada a ALL ACCESS es de su responsabilidad, ya que una vez confirmada su compra no se permiten cambios, reembolsos y/o devoluciones por este motivo."*

*... 10º párrafo, documental: "Si un Evento es suspendido, cancelado o reprogramado debido a cualquier causa, incluso las que respondan a caso fortuito o fuerza mayor, no existirá derecho a efectuar reclamo alguno por devoluciones o cambios. Si un Evento es cancelado por cualquier motivo, la devolución del precio de la Entrada se realizará de acuerdo a lo establecido por el Organizador del Evento."*

*... 6º párrafo, documental: "El Organizador, bajo su exclusiva responsabilidad, se reserva el derecho a cambiar, agregar, eliminar, modificar o sustituir artistas, variar el programa, precios y ubicaciones, como así también modificar la capacidad de la sala..."*.-

Dichas condiciones generales han sido introducidas por el proveedor de manera unilateral, voluntaria y deliberadamente, a sabiendas de la existencia de normativa de orden público (cuyo desconocimiento no es invocable como eximente) que veda tal tipo de cláusulas. Y, como se desprende de la mera lectura de las mismas, la finalidad perseguida es la de liberarse de responsabilidad y del pago de sumas de dinero que, por derecho, corresponden a los usuarios o consumidores del servicio, lo que genera un enriquecimiento de la proveedora en desmedro de los primeros.-

Luego, en la respuesta brindada a los reclamos realizados por el actor, la demandada ha pretendido ampararse en tales condiciones para rechazar las solicitudes recibidas, y ha brindado información que no resultaba del todo adecuada, tal como lo hizo al responder que *"...El período para completar la devolución finalizó. Si no enviaste tu consulta por el formulario correspondiente tus pulseras quedarán habilitadas para el día del show..."*.-

Ello implica un evidente incumplimiento al deber de información de base constitucional (art. 42, C.N.) y legal (art. 4º, Ley 24.240; arts. 1100/1103 CCC) por la demandada lo que implica un menoscabo por los derechos individuales en carácter de consumidor de la parte actora.-

En consecuencia, tengo por acreditados los requisitos para que proceda la sanción.-

A efectos de fijar el importe de la misma, tengo a la vista que del protocolo de sentencias del Poder Judicial de nuestra provincia, no surgen antecedentes en relación a la demandada de autos; asimismo, no se registran otros casos similares, y el fallo citado al tratar el daño moral ("Fanessi") no aplicó la sanción punitiva.-

Por ello, he de tomar en consideración casos en los cuales median incumplimientos contractuales de los proveedores, con negativa a restituir sumas de dinero e infracción a los deberes de información y trato digno, con las adecuaciones que estimo corresponden al caso de autos, teniendo en cuenta la finalidad disuasiva de la sanción, y las pautas del fallo "Bartorelli" del Superior provincial.-

Sobre tales premisas, se citan a continuación fallos de la Excma. Cámara local de Apelaciones:

1) Se. 106/2023 del 04/08/2023 en autos "Heriberto Martín Adolfo c/Wal Mart Argentina S.R.L.", donde el actor inicia su demanda contra Supermercados Chango Más a fin de que se le restituya el 15% de la compra efectuada con la tarjeta nativa por un total de \$120.288,78.- más intereses, y daños y perjuicios. En el caso dice el actor que efectuó dos compras en el supermercado demandado; una por \$865,24.- y la otra por \$1.059,96.- ante una promoción existente de un descuento del 15% por la compra realizada utilizando la tarjeta del Banco Nación "Nativa", y que al recibir el resumen de la tarjeta, no se le había realizado el descuento de la promoción vigente. Realizó reclamos con respuesta negativa, y la alzada elevó la condena por daño punitivo a la cantidad equivalente a 8 canastas básicas del hogar Tipo 3, para 5 integrantes.-

2) Se. 156/2023 del 24/10/2023, en autos "Flores Daniel Matías c/Viviendas Montreal S.A.) donde se hizo lugar a la demanda promovida por Daniel Matías Flores, dando por extinguido el contrato que lo vinculara con Viviendas Montreal S.A., y ordenado a esta última a restituir la suma de pesos de \$ 242.362 en concepto de devolución de lo abonado a la demandada, con sus respectivos intereses; allí se aplicó sanción por daños punitivos por el importe equivalente a once (11) canastas básica total para el hogar 3, cuya valorización se hará al momento del efectivo pago, más intereses desde la mora y hasta el efectivo pago a la tasa pura del 8% anual.

Por ello es que, tomando como referencia los fallos citados, y la escala prevista en los arts. 47 y 52 bis de la Ley 27.701, vigente al día 11/10/2022 (fecha de contratación), es que considero que corresponde condenar en concepto de sanción por daños punitivos a la demandada, y a favor de la parte actora, a abonar el importe equivalente a 10 (diez) canastas básica total para el hogar 3, cuya valorización se hará al momento del efectivo pago.-

Dicha suma llevará intereses a la tasa pura del 8% anual desde el momento en que quede firme la sentencia y hasta su efectivo pago.-

Para finalizar, teniendo en consideración lo expuesto por el Superior Tribunal provincial en autos "Bartorelli", vinculado a la razonabilidad que debe presidir la cuantificación de la sanción punitiva, se realiza el cálculo indicado en dicho fallo.-

En autos, el daño compensatorio se compone de los siguientes rubros e importes: a) daño patrimonial por \$ 116.500.-, y b) daño moral por \$ 1.500.000.-; ello hace una suma total de \$ 1.616.500.-, todo ello con sus respectivos intereses.-

Por su parte, el daño punitivo a valores vigentes a la fecha de esta sentencia asciende a \$ 8.954.340.- (CBT3 \$ 895.434 x 10 = 8.954.340.-).-

En consecuencia, el daño punitivo representa 5,54 veces el daño compensatorio (\$ 8.954.340 / 1.616.500 = 5.539), por lo que considero que cumple con la pauta señalada por el Superior.-

**IX.- Obligación de hacer.** Solicita el actor que se condene a la demandada a "...ajustar los *"Términos y Condiciones"* del contrato de adhesión incluida en su pagina web incluyendo

*el art. 34 de la ley de defensa del consumidor de forma clara, completa y notoria bajo apercibimiento que V.S. disponga...".-*

Al respecto, he de rechazar la pretensión así efectuada por cuanto no encuentro prueba suficiente del incumplimiento alegado..

Así, si bien se demostró que a la fecha de adquisición de entradas por parte del actor, y a la fecha del reclamo realizado, no contaba la demandada con la publicación del art. 34 de la Ley 24.240, constituyendo por ello una infracción legal, no surge de la pericia informática que tal situación se mantenga en la actualidad, debido a que el perito ha hecho una transcripción parcial del contenido de la web, y no se ha expedido tampoco informando si dicho artículo 34 se encuentra incluido en las condiciones generales de contratación.-

Por tal motivo, he de rechazar este aspecto de la pretensión.-

**X.-** Publicación de sentencia.- Por último, reclama la actora se condene a la publicación de la presente sentencia en medios de amplia difusión.-

Respecto dicha obligación me remitiré a los fundamentos dados por la Cámara de Apelaciones local en los autos: "Hernández, Natalia Janet" (CAGR, Se. 11/2022 del 03/02/2022), en donde se decidió que "... A los fines aquí dispuesto una vez firme la sentencia dictada deberá notificarse a la Dirección de Comunicación Judicial dependiente del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, Lic. Luciano Videla a los fines de que elabore una gacetilla con el contenido de lo aquí resuelto.

*Para ello se dijo "...que los diarios en papel vienen perdiendo en forma continua y persistente su tirada en papel, siendo en el caso la del citado medio insignificante aun para un día domingo con relación a la población provincial (apenas superior a los a 15.000 ejemplares). Por el contrario la apuesta de los medios es a la publicación en la web de sus ediciones y la generación de suscripciones digitales a esos fines...*

*...he de propiciar que una vez firme la sentencia deberá notificarse a la Dirección de Comunicación Judicial dependiente del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, en la persona de su Director Lic. Luciano Videla a los fines de que elabore una gacetilla con el contenido de lo aquí resuelto, gacetilla que deberá compartir con el diario Río Negro y con los demás medios regionales que considere, y con los restantes poderes judiciales del país, debiendo presentar la misma en autos una vez confeccionada y con carácter previo a su difusión, dentro de los 10 días de su notificación y en caso de no existir acuerdo de las partes respecto de su contenido resolverá sin más la magistrada interviniente sobre la aprobación de la misma. Además he de receptar la pretensión de la actora de condenar a la accionada a publicar dicha gacetilla en su página web..."*

Por tanto una vez firme la sentencia deberá notificarse a la Dirección de Comunicación Judicial dependiente del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, en la persona de su Director, a los fines de que elabore una gacetilla con el contenido de lo aquí resuelto, gacetilla que deberá compartir con los medios regionales que considere, y con los restantes poderes judiciales del país, debiendo presentar la misma en autos una vez confeccionada y con carácter previo a su difusión, dentro de los 10 días de su notificación.-

**XI.-** Costas. En cuanto a las costas corresponde imponerlas a las demandada (art. 68 del CCyC) en su calidad de vencido.-

**XII.-** Honorarios. Base regulatoria. El monto que deberá tenerse en cuenta a los fines de la regulación de honorarios, será el que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de cumplimiento o ejecución de sentencia, regulándose sobre dicha base para los Dres. Lautaro Vettulo y Sebastián Audisio el 11% en conjunto, por su labor como patrocinantes del actor, y los honorarios del perito informático Damián Pardal en el 6%.-

Se deja constancia que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069, tal como lo ha señalado por la Excm. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofia Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023.-

Se dijo allí que "...En suma, el agravio considero no debe prosperar porque no es "Actual" ni tampoco "Irreparable" ya que al tiempo en que se efectúe la regulación el 5 % ya fijado en ningún caso podrá ser inferior a 5 Jus. En esencia entonces, el magistrado ha regulado respetando el mínimo legal establecido en el art. 18 de ley 5069, mas si de la oportuna planilla no resulta que el 5 % sobre el capital e intereses llegue al valor de 5 Jus, automáticamente esa será la regulación so pena de nulificarse la cuestión por contradictoria con la vastamente conocida doctrina legal de "ART C IDOETA", que no autoriza a perforar los mínimos legales bajo ningún concepto..."-.

Todo ello de conformidad con los arts.6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 de la Ley G 2212 y 18 y 19 de la Ley G 5069.-

Por los fundamentos expuestos

### **RESUELVO:**

**I.-** Hacer lugar a la demanda interpuesta por el Dr. Lautaro Vettulo, y en su mérito condenar a DF Entertainment S.A. a abonar al primero la suma de \$ 1.616.500.- en concepto de indemnización de daños y perjuicios, y la suma equivalente al momento del pago a 10 (diez) canastas básica total para el hogar 3 publicadas por el Indec, más los intereses establecidos los considerandos, en el plazo de diez (10) días corridos desde notificados de la presente, bajo apercibimiento de ejecución.-

**II.-** Imponer las costas del proceso principal a la demandada en su condición de vencida (art. 68 del CPCC).-

**III.-** Regular los honorarios de los Dres. Lautaro Vettulo y Sebastián Audisio el 11% en conjunto, por su labor como patrocinantes del actor, y los honorarios del perito informático Damián Pardal en el 6%.-

En todos los casos, el porcentaje se computará sobre el monto que resulte en la etapa de la liquidación que oportunamente se practique.-

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquélla.(Arts. 6, 7, 8, 9, 11, 20 y 40 Ley G 2212 y 18 y 19 Ley G 5069 R.N.)-

**IV.-** Regístrese. Se hace saber que de conformidad a la Acordada 36/2022 STJ, Anexo I. art. 9.a) "...Con las excepciones que se detallan en las normas especiales, todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema "PUMA", o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación.

Los actos procesales que se suban al sistema en horas o días inhábiles se tienen por publicados el día hábil siguiente..."

Notifíquese a la demandada rebelde mediante cédula ley 22.172 al domicilio legal.-

Notifíquese a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro a cuyos efectos se vincula a la misma al presente proceso.-

José María Iturburu

Juez.-

**Texto**

**Referencias** (sin datos)

**Normativas**

**Vía Acceso** (sin datos)

**¿Tiene Adjuntos?** NO

**Voces** No posee voces.

**Ver en el móvil**

