

El hombre que fue “millonario por un día” por haber encontrado un preservativo en una botella de gaseosa

29/10/2022



Muchos consumidores somos engañados, estafados o simplemente desilusionados. En *iProteste! Guía práctica y testimonial para que nos dejen de tomar por tontos*, **recopilo varios casos reales**, para que aprendamos en qué momento y cómo reclamar. En esta primera entrega, la sorpresa que Luis encontró en la botella de una conocida gaseosa y cómo se volvió millonario de un día para el otro.

La tarde del 24 de octubre de 2008 en Córdoba Capital, Luis María Tejeiro paró en un kiosco y se compró una gaseosa. Eso fue todo. Ni siquiera la probó. Sin embargo, de un hecho tan trivial, común y corriente, **se gestó un juicio millonario**.

Jueces, abogados, peritos, ingenieros industriales y un

batallón de expertos legistas estudiaron y debatieron durante dos años y medio **lo que pasó esa tarde entre Luis y una gaseosa** de 1250 centímetros cúbicos en envase retornable.

Antes de abrir la gaseosa, Luis se frenó. Se dio cuenta de que **dentro de la botella había algo extraño**. En medio del oscuro líquido con burbujas, no era fácil saber de qué se trataba. Luis dejó reposar la botella, un rato, el objeto subió a la superficie y recién ahí lo pudo ver.

Luis no destapó y ganó. Justo al revés de lo que dice la tele. Esa botella hermética, con el precinto de seguridad de la tapita inalterado, fue la prueba fundamental sobre la cual se basó el juez para firmar el 23 de marzo del 2011 **una sentencia que cayó como una bomba en el mundo de las grandes empresas de consumo masivo**.



La sentencia cayó como una bomba para las empresas de consumo masivo. (Foto: imagen ilustrativa / Adobe stock)

Según se puede leer en la demanda, **lo que había adentro de la botella era “un sobre de color plateado de la marca de preservativos Prime con un logo que decía en la etiqueta Aloe Vera, Gel Íntimo, Contenido neto 1 gramo.”** El sobre estaba abierto, tenía los bordes oxidados y -presumiblemente- había sido usado.

Aunque Luis reconoce que se trata de un “daño moral de escasa entidad”, no pierde el tiempo y pide una indemnización. La reparación -según el reclamo judicial- tiene como finalidad que las empresas sean más cuidadosas y cuiden al consumidor. Y que por afán de lucro no aflojen los controles de calidad.

Un llamado de atención a una empresa tan grande como la demandada tiene que apuntar a algo que la conmueva. Los abogados de Luis imaginaron que una impactante sanción podría servir y **pidieron una indemnización de más de 2 millones de pesos (150 millones de pesos a plata de hoy)**.

Los abogados de la empresa demandada buscaron bajarle la importancia al hecho. Se metieron en la página web de Prime, buscaron en la composición química del gel íntimo y con esa información concluyeron que **el producto no era contaminante ni riesgoso para la salud**. Según parece, todo natural-natural.

El gel estaba hecho “a base de agua, aloe vera, caléndula, todas sustancias inocuas”. Según los abogados, el gel “está destinado a ser consumido por millones de personas en sus relaciones sexuales”, así que -en consecuencia- no debe ser tan terrible.

Desde la otra vereda, la de Luis, la millonaria indemnización se justifica en que la botella nunca debió haber salido de la fábrica con un objeto extraño dentro. “Estamos como mínimo ante un absoluto y ostensible **incumplimiento de las normas de control de calidad**”. Porque un “sobre uso de gel íntimo cuya utilización se realiza al practicar relaciones sexuales puede contaminar la gaseosa y poner en riesgo la salud.”



El demandante se refirió al incumplimiento de las normas de control de calidad. (Foto: Imagen ilustrativa /Adobe Stock)

Al final la culpa es del quiosquero

Los abogados de la demandada sostuvieron que lo justo hubiese sido que la demanda hubiese sido dirigida contra el quiosquero. Tejeiro se mantuvo en la suya con el argumento que el hecho solo pudo ocurrir por una falla en los controles de higiene, bromatológicos y/o de calidad de la embotelladora.

La empresa contraatacó: según ellos **el único objetivo de Luis era hacer plata**. Y no anduvieron con vueltas: “El fin del actor ha sido litigar contra una única parte, cuya solvencia patrimonial nadie duda”. Al parecer, ser rico y poderoso también tiene sus inconvenientes.

Los abogados de Luis levantaron el guante: **“No es lo mismo multar a un quiosquero que a una multinacional.** Una suma significativa para aquél será irrisoria para ésta”. Y que por ello “los norteamericanos hablan de *deep pockets* (bolsillos profundos) como parámetro básico a la hora de fijar el monto del castigo a la empresa que no ha cumplido con las pautas más elementales con los consumidores”.

Para ser más claros, ejemplifican que “distinto sería si estuvieran hablando de un gel íntimo encontrado dentro de una botella de cerveza artesanal”. En ese caso la magnitud de la multa debería ser muy prudente. Una suma inferior a dos millones, argumentan, sería irrisoria para una empresa multinacional como la demandada.

La sentencia

Finalmente, el 23 de marzo de 2011, salió la sentencia. **El juez le dio toda la razón al demandante. La condena fue histórica.** La justicia ordenó a la empresa a pagarle a Tejeiro \$1500 como indemnización por daño moral (100 mil pesos a plata de hoy) y dos millones de pesos de multa civil por daños punitivos (120 millones de pesos actualizados) ¡Y todo eso a pagar en el plazo de 10 días! La multa civil tenía el propósito de castigar al demandado, convencerlo de que no vuelva a hacer algo parecido y de disuadir a otras empresas para que no hagan lo mismo.

La sentencia concluyó que “un deficiente lavado de un envase retornable implica una conducta por parte de la embotelladora, absolutamente negligente y que potencia la posibilidad de producir daño...” Y que “Si bien no puede hablarse de malicia, ni fraude (...) ha existido una negligencia culpable que demuestra indiferencia por los intereses ajenos y que permite calificarla de grosera.”



Seguí participando

Pero en un juicio **no se puede cantar victoria sino hasta que se llega a una sentencia definitiva**. Y el 17 de marzo de 2012 la Cámara de Apelaciones revocó el fallo que había convertido a Luis en millonario.

Los profesores de derecho dicen siempre que en los despachos de los jueces hay dos bibliotecas. En una están las razones para fallar a favor y en otra los argumentos para fallar en contra. Bueno, por decirlo de alguna manera, en este caso los jueces de la Cámara de Apelaciones miraron para el otro lado. Por lo menos, a la biblioteca opuesta.

Los jueces de Cámara sostienen que la embotelladora adoptó todas las medidas de higiene y calidad del producto necesarias de acuerdo a normas internacionales. Y que la aparición de un gel abierto y oxidado dentro de la botella no prueba “negligencia” (como alega el demandante), sino que apenas muestra que el sistema “no es infalible”.

Interpreta que se trata de un **“caso aislado”** y descartan que pueda producirse otro caso de estas características. Por lo tanto, concluyen, sería inútil imponer una multa para proteger a la sociedad de un hecho que difícilmente vuelva a suceder.

En consecuencia, **le sacaron a Luis la indemnización de 2 millones de pesos por daño punitivo y la de mil quinientos pesos por daño moral también**.

La única condena para la embotelladora y **lo único que se llevó Tejeiro de este juicio fue una Pepsi Cola** de un litro y cuarto envase retornable igual a la que, por una razón nada común, nunca llegó a abrir.

Dónde reclamar

Hay varias opciones de lugares donde iniciar tu reclamo. Básicamente, porque está regulado por muchas leyes que se superponen. La primera opción es hacer el reclamo en la Oficina de Defensa del Consumidor del lugar donde hiciste la compra o pactaste el servicio.

- Denuncia administrativa a la Oficina de Defensa al Consumidor (hay por provincias y por municipios)
- Denuncia en la Subsecretaría de Defensa al Consumidor (Organismo Federal que depende de la Secretaría de Comercio Interior)
- Reclamos ante la misma empresa, sobre todo si sos un cliente habitual
- Demanda judicial

Fuente: TN