

Danos Y Perjuicios Compraventa De Mercaderia Incumplimiento Contractual Servicio Tecnico Deficiente

JURISPRUDENCIA

Daños y perjuicios. Compraventa de mercadería. Incumplimiento

contractual. Servicio técnico deficiente Se confirma la sentencia que hizo lugar a la demanda de daños deducida contra la empresa de electrodomésticos, a raíz de una deficiente prestación de servicio técnico en relación con un producto adquirido por el actor.

En Buenos Aires, a los 30 días del mes de octubre del año 2015, reunidas las Señoras Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdo, fueron traídos para conocer los autos caratulados: ?ROMERO RODOLFO MARCOS contra FRAVEGA S.A. sobre ORDINARIO? (EXPTE. N° 33013/2013) en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden: Doctoras Matilde E. Ballerini, María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero. La Sra. Juez Dra. Ana I. Piaggi no interviene en la presente por hallarse en uso de licencia (art. 109 R.J.N). Estudiada la causa la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada? La Señora Juez de Cámara Dra. Matilde E. Ballerini dijo: I. A fs. 34/42vta. el letrado en causa propia, Dr. Rodolfo Marcos Romero promovió demanda contra Fravega S.A solicitando se la condene a abonarle ... pesos (\$...) por los daños y perjuicios que alegó haber padecido como consecuencia del deficiente servicio de garantía legal prestado por la accionada. Explicó que el 22 de diciembre de 2012 adquirió en una sucursal de la demandada un equipo de aire acondicionado, el cual luego de su instalación por personal capacitado, presentó fallas en su funcionamiento. Relató que pese a los numerosos reclamos que realizó por los distintos desperfectos que fueron detectados por la empresa de servicio técnico oficial que revisó el artefacto (efectuados en forma telefónica así como también mediante el envío de una carta documento), la demandada recién accedió a su cambio el día 04 de marzo del 2013, habiendo tenido que soportar las altas temperaturas típicas de la temporada de verano sin poder utilizar el aire acondicionado adquirido. A fs. 63/68, el apoderado legal de Fravega S.A. contestó la acción solicitando su rechazo con expresa imposición de costas. En sustancia, afirmó que su parte recién tomó conocimiento del presunto desperfecto del equipo de aire acondicionado al recibir la carta documento que le remitiera el actor el día 13 de febrero de 2013 y que procedió inmediatamente a sustituir el producto defectuoso. Destacó que, desde la fecha en que fue notificado de la falla hasta que se entregó la unidad nueva transcurrieron 9 días hábiles. Concluyó que su parte cumplió en tiempo y forma con el servicio de garantía legal dispuesto por la ley 24.240 de manera que no correspondía acceder a la indemnización reclamada. II. La sentencia dictada a fs. 188/194 admitió parcialmente la demanda y condenó a Fravega S.A. a abonarle al actor la suma de ... pesos (\$...) sin intereses. Asimismo, en virtud del principio de la derrota objetiva, impuso las costas a la demandada en su condición de vencida. Para así resolver, el Sr. Juez a quo consideró que no estaba controvertido la compra del equipo de aire acondicionado el 22/12/2012 y que, por presentar fallas, fue cambiado por otro nuevo el día 04/03/2013. Señaló que la cuestión radicaba en determinar en qué momento se puso en conocimiento de la defendida la existencia del desperfecto técnico. Juzgó que de la prueba informativa dirigida a Telefónica de Argentina S.A. surgía que el accionante se comunicó en reiteradas oportunidades con la empresa demandada (al local donde realizó la compra así como también al número de atención al cliente) y al servicio técnico oficial. Indicó que ello desvirtuaba la posición asumida por Fravega respecto a que recién habría tomado conocimiento del desperfecto con la recepción de una carta documento enviada el día 13/02/2013. Agregó que por aplicación del principio de las cargas probatorias dinámicas y de colaboración que los proveedores deben prestar en los procesos seguidos por consumidores (art. 53 ley 24.240), la defendida no podía limitarse a negar la existencia de las comunicaciones telefónicas. En consecuencia, concluyó que la accionada había incumplido su obligación de prestar un servicio técnico adecuado, resultando -por ende- responsable de los daños que le produjo al Sr. Romero. Respecto a la indemnización pretendida en concepto de daño moral, consideró que en la medida que no se había aportado pruebas sobre su existencia, correspondía su rechazo. En cambio, admitió la privación de uso solicitada, estableciendo su monto en \$... sin intereses. Indicó que este daño no requería de una prueba específica, pues surgía en forma palmaria de los propios hechos debatidos en autos (imposibilidad de utilizar un equipo de aire acondicionado durante la época veraniega). En orden a las costas, las impuso en su totalidad a la demandada en su calidad de vencida. III. Contra dicho decisorio se alzaron ambas partes (fs. 195 y fs.198). A fs. 218 esta Sala declaró inaudible el recurso deducido por el actor por no superar el monto mínimo de apelabilidad (CPr. 242). Por su lado, la demandada expresó agravios a fs. 213/215, siendo respondidos a fs. 219/222vta. Las críticas de Fravega S.A. transitan por los siguientes carriles: a) la prueba de la comunicación a su parte de la falla en el equipo de aire acondicionado; y b) la indemnización concedida en concepto de privación de uso. IV. En su primer embate, la apelante sostiene que se estableció una prueba diabólica en su contra, al imponérsele la carga de acreditar cuándo tomó conocimiento del desperfecto técnico que presentaba el producto adquirido por el actor. Insistió que ello

sucedió con el envío de la carta documento del 13/02/2013. Indicó que el Sr. Juez a quo, en forma equivocada, asumió que los llamados que el Sr. Romero realizó al call center de su empresa tuvieron como objetivo formular un reclamo por el funcionamiento del aire acondicionado. Explicó que dichas comunicaciones bien pudieron deberse a otras compras que el actor pudo haber realizado o de simples consultas de otros productos. Concluyó que resultaba imposible acreditar cuál fue el verdadero motivo de dichos llamados ya que no se conservaban constancias del contenido de las comunicaciones telefónicas. En primer lugar debo señalar que los argumentos ahora desarrollados por la recurrente no fueron oportunamente sometidos a consideración del anterior sentenciante. En efecto, al contestar la acción Fravega S.A. se limitó a desconocer la existencia de los llamados y de los reclamos que el actor adujo -y demostró a fs. 149/156- haber efectuado al centro de atención telefónica de la demandada (ver fs. 63/68). En tal contexto, advierto que lo sostenido respecto a que esos llamados -ahora implícitamente reconocidos por la demandada- en realidad no tuvieron como objetivo presentar reclamos por el desperfecto que presentaba el aire acondicionado, sino intentos de adquirir nuevos productos o realizar otras consultas, resulta inaudible (arg. conf. art. 277 CPr.). A todo evento, agréguese que no coincido con lo expuesto por la recurrente en relación a la supuesta dificultad probatoria para demostrar el motivo de los llamados realizados por el Sr. Romero. Obsérvese que en la hipótesis que mediante dichas comunicaciones el actor hubiera efectuado nuevas compras, la accionada fácilmente podía demostrar tal extremo acompañando las facturas o remitos que justificaran la operación concertada. Asimismo, tampoco puedo dejar de advertir que - conforme surge de la impresión de pantalla obrante a fs. 95- el número de teléfono al cual se comunicó el accionante corresponde al centro de información al cliente (... ver contestación de oficio de Telefónica de Argentina S.A. a fs. 149/156), mientras que el centro de ventas telefónicas posee otro número de teléfono distinto (... ver fs. 95). Así, no habría ningún tipo de elemento que permitiera afirmar que el Sr. Romero se habría comunicado telefónicamente con la accionada en al menos 11 días distintos con posterioridad a la compra del equipo de aire acondicionado (de acuerdo al detalle brindado por Telefónica), para efectuar nuevas compras. Por otro lado, si en cambio se hubiera tratado de simples consultas, estaba al alcance de la accionada ofrecer su propio registro de reclamos para procurar acreditar que en las fechas en que se realizaron aquellas comunicaciones no se tomaron quejas de parte del actor. En todo caso, la mera negativa realizada por la accionada resulta insuficiente, volviendo a su versión de los hechos como un mero relato unilateral. Lo expuesto me induce a recordar que el artículo 53 de la ley 24.240, luego de su reforma por la ley 26.361, estableció la carga de los proveedores de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. Esta carga, se trata de la aplicación expresa en materia de relaciones de consumo del deber de conducta de las partes en el proceso. Cabe destacar, al respecto, que ambas partes tienen el deber de colaborar de buena fe en la aportación de las pruebas que se encuentren en su poder -o cuya producción le es relativamente sencilla-, que podrían conducir al Juez a arribar al conocimiento de la verdad material de los hechos debatidos en el proceso. Este deber proviene de los principios generales que rigen en materia probatoria, tales como el deber de colaboración y el de probidad y buena fe, que imponen a los litigantes no sólo coadyuvar en la dilucidación de la verdad jurídica objetiva del caso, sino también a no utilizar el procedimiento para ocultar o deformar la realidad, o para tratar de inducir al Magistrado a engaño. Así, como se indicó, estaba al alcance de la parte acompañar las constancias correspondientes a los llamados que realizó el actor entre los meses de diciembre/2012 a febrero/2013 (fs. 149/156), al no hacerlo, debe cargar con las consecuencias desfavorables que la ausencia probatoria produce. Por ello, se rechaza el agravio. V. En su siguiente embate, la recurrente cuestionó la indemnización concedida por el anterior sentenciante. Sostuvo que como consecuencia del rechazo del rubro daño moral, no podía admitirse la existencia de un perjuicio en concepto de privación de uso. Asimismo, consideró que el importe reconocido resultaba excesivo. Al igual que en el agravio analizado en el punto anterior, se advierte que los argumentos ahora invocados por la accionada no fueron oportunamente sometidos a consideración de la anterior instancia. En efecto, obsérvese que en su contestación de demanda absolutamente nada dijo respecto a la indemnización pretendida en concepto de privación de uso, habiéndose limitado a sostener -en aquella oportunidad- la improcedencia del daño moral en el sub examine (ver fs. 63/68). Si bien ello ya es suficiente para definir la suerte adversa de la queja -y del recurso- en virtud de lo dispuesto por el art. 277 CPr., agréguese que el mero hecho que no se reconociera la indemnización pretendida por daño moral, no implica per se que no pueda admitirse la configuración de otros perjuicios que sí puedan ser indemnizables. Como es sabido, el daño moral está dirigido a compensar padecimientos, molestias o angustias sufridas originadas como consecuencia del incumplimiento contractual o legal. En cambio, la privación de uso -en términos generales- puede conceptualizarse como el perjuicio originado por la mera indisponibilidad del bien a los efectos de su uso y goce, y no requiere de una acreditación efectiva, pues se trata de un daño que puede presumirse por la sola circunstancia objetiva de carecer de la cosa. Así, no se aprecia motivo o razón alguna que permita descartar per se la existencia de una indemnización en concepto de privación de uso, por el mero hecho de no configurarse un agravio moral. Es que, como se expuso, ambos rubros indemnizatorios procuran reparar perjuicios completamente distintos. Por último, respecto al monto fijado por el

anterior sentenciante, más allá de si el mismo es elevado o no, lo cierto es que la queja sobre el punto -además de tardía de acuerdo a lo ya expuesto (CPr. 277)-, se presenta como una mera disconformidad con lo resuelto, sin exponer argumentos serios y suficientes que permitan a esta vocal preopinante apartarse de lo decidido por el Sr. Juez a quo. Por lo expuesto y tal como fuera adelantado, se rechaza el agravio. VI. En orden a las costas de esta instancia, por aplicación del principio genérico de la derrota objetiva, las costas de esta instancia se imponen a la accionada en su condición de vencida (CPr. 68). Como corolario de todo lo expuesto, si mi criterio es compartido, propongo al Acuerdo: rechazar el recurso interpuesto a fs. 198 y, en consecuencia, confirmar la sentencia recurrida, con costas a cargo de la vencida. Así voto. Por análogas razones, la Dra. María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero adhiere a las conclusiones del voto que antecede. Con lo que se terminó este Acuerdo que firmaron las señoras Jueces de Cámara. Es copia fiel del original que corre a fs. 563/70 del Libro de Acuerdos Comercial Sala B. JORGE DJIVARIS SECRETARIO

Buenos Aires, Octubre 30 de 2015. Y VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo que precede, se resuelve: rechazar el recurso interpuesto a fs. 198 y, en consecuencia, confirmar la sentencia recurrida, con costas a cargo de la vencida. Regístrese y notifíquese por Secretaría, en su caso, conforme Acordadas N° 31/11 y 38/13 CSJN y devuélvase. Oportunamente, cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada N° 15/13 CSJN.

MARÍA L. GÓMEZ ALONSO DE DÍAZ CORDERO MATILDE E. BALLERINI
005392E