

## Adquisición De Un Telefono Celular Incumplimiento En La Entrega Del Aparato Dano Punitivo

### JURISPRUDENCIA

### Adquisición de un teléfono celular. Incumplimiento en la entrega del

aparato. Daño punitivo Se hace lugar parcialmente a la demanda entablada como consecuencia de la adquisición de un teléfono celular por parte del accionante a la accionada, y se ordena a esta última la restitución del importe abonado por el aparato, por haber mediado un incumplimiento en su entrega. Córdoba, 01/09/2017. Y VISTOS: Estos autos caratulados ?CASAS, RAMON HECTOR C/ FRAVEGA S.A.C.I. E I. - ABREVIADO (SAC MULTIFUERO N° 6109365 - ANTES SAC CIVIL N° 2827889/36)?, de los que resulta: a) Que a fs. 1/8 comparece Ramón Héctor Casas (D.N.I. N° ...) e interpone demanda abreviada en contra de la empresa FRAVEGA S.A.C.I E I. Solicita que la accionada, haga efectivo el cumplimiento de la obligación asumida en el contrato de consumo; y para el caso en el que mediare imposibilidad de cumplimiento, se restituya lo pagado con más intereses desde la fecha que se produjo el perjuicio; añadiendo la suma de pesos diez mil (\$ 10.000,00) en concepto de daño moral y un mismo monto (pesos diez mil, \$ 10.000,00) en concepto de sanción punitiva, conforme lo prevé el artículo 52 bis de la Ley N° 24240, más las costas del juicio, debiendo aplicarse el art. 104 inc. 5 de la ley 9459.- El actor manifiesta que el día diez de octubre de dos mil quince (10/10/2015) a las 09:25 hs. llamó al servicio de ventas telefónicas de la aquí demandada y expresó el deseo de adquirir un teléfono celular marca Samsung, modelo Grand Prime 4G ?libre? de color negro, cuya oferta había recibido vía correo electrónico. Señala que antes de concretar la compra, manifestó que únicamente querría adquirir el producto antes descripto si el artefacto era de color negro, a lo que indica que la representante de ventas le aseguró que existía stock. Convenido el arreglo, señala que efectuó la compra la cual fue confirmada por medio de dos correos electrónicos. Los mismos informaban que el pedido había sido realizado con éxito y que ya había sido facturado. Manifiesta que posteriormente llegó un tercer correo electrónico que contenía la factura de compra N° ... de fecha diez de octubre de dos mil quince (10/10/2015).- Expresa que el diecisiete de octubre de dos mil quince (17/10/2015) un nuevo mail le informa que ya estaba disponible el producto para ser retirado de la sucursal. Indica que el veinticuatro de octubre de dos mil quince (24/10/2015) se presentó en el local ubicado en calle 9 de julio N° 57 para retirar el teléfono comprado. Ahí el vendedor que lo atiende le entrega un equipo que además de encontrarse fuera de su caja y embalaje de fábrica era de color blanco, difiriendo de lo comprado.- Señala que en razón de ello, hizo reiterados llamados telefónicos tratando de encontrar una solución. Manifiesta que el primer llamado lo realizó el veinticuatro de octubre de dos mil quince (24/10/2015) a las 12:25 hs., oportunidad en el que fue atendido por la Srta. Camila García quien le indicó que había en stock el mismo producto en color negro y que ?facturación? lo iba a resolver. El segundo llamado señala que lo realizó el veintisiete de octubre de dos mil quince (27/10/2015) a las 18:29 hs. habiendo sido atendido por la Srta. Agustina Soler, expresándole idéntico reclamo al anterior descripto. Sostiene que ante ello la respuesta fue que debía llamar antes de las 18:00 hs.. El tercer llamado señala que lo llevó a cabo el veintiocho de octubre de dos mil quince (28/10/2015) a las 10.40 hs, oportunidad en la que fue atendido por el Sr. Matías Roda, quien le informó que le iban a llamar en el día de la fecha para darle la solución. El quinto llamado, expresa que lo cursó el treinta de octubre de dos mil quince (30/10/2015) a las 11:40 hs., habiendo sido atendido por la Srta. Julieta Díaz quien le informó que no podía comunicarse con ?Facturación? y que llamara luego. Señala el actor que ese mismo día, volvió a comunicarse, siendo atendido por el Sr. Eric Miuler y que luego de llevar a cabo toda la descripción del reclamo, nuevamente le indicó que llame en noventa y seis (96) horas hábiles si es que no recibía una respuesta antes. Finalmente, el cuatro de noviembre de dos mil quince (04/11/2015) señala que nuevamente llamó al centro de reclamos de la demandada, siendo atendido por Manuel Narváez y luego de explicarle todo nuevamente recibió la respuesta que entre ese día y el posterior iba a recibir una contestación. A raíz de todos los llamados telefónicos, indica que recibió dos correos electrónicos en donde se le informaban los números de referencia de reclamos pero ninguna respuesta o solución.- Frente a esta situación, el actor expresa que decidió el trece de noviembre de dos mil quince (13/11/2015), formular una denuncia ante la Dirección de Defensa del Consumidor habiéndose fijado audiencia conciliatoria, oportunidad en la que asistió en calidad de apoderada de la demandada, la Dra. Romina Cervantes y quien manifestó que era preciso llevar adelante un cuarto intermedio. A raíz de ello, se dispone en el expediente administrativo, emplazar a la firma FRAVEGA S.A.C.I. E I. por un plazo de cinco (5) días hábiles, a vencer el dieciséis de diciembre de dos mil quince (16/12/2015). Luego de operarse dicho vencimiento, el accionante manifiesta que fue a consultar el estado del expediente y ahí se le informó que no hubo novedad alguna con relación a la empresa FRAVEGA y que lo que restaba era acudir a buscar una solución en la Justicia.- Dado este contexto, es que inicia la presente demanda indicando que la conducta del proveedor configura un caso de incumplimiento del deber de obrar de buena fe al entregarse un producto con distintas características que el comprado.

Entiende que la cuestión planteada se circunscribe a dilucidar sobre el alcance del deber de información que el artículo cuarto de la Ley 24240 impone, como así también el artículo octavo del mismo plexo normativo en cuanto dispone que la publicidad integra el contrato de consumo. Cita diversa doctrina al respecto.- Pide que se condene a FRAVEGA S.A.C.I. E I. a que entregue el producto objeto del contrato de consumo tal como lo fue pactado o en su defecto (por el innegable avance tecnológico o no existir en stock) que se le restituya lo abonado con más intereses. A su vez exige indemnización por daño moral. Sostiene que todo lo vivido, al reclamar una solución sea administrativa o judicialmente configura un daño a las afecciones legítimas y por lo tanto solicita que se condene a la demandada al pago de la suma de pesos diez mil (\$ 10.000,00) por este rubro más los intereses desde la fecha en que el perjuicio fue conocido por el actor (24/10/2015). Finalmente exige que en virtud del art. 52 de la ley 24240, se aplique una multa civil en favor del consumidor en concepto de daño punitivo por el monto de pesos diez mil (\$ 10.000,00).- Ofrece prueba Documental, Informativa, Testimonial, Pericial y Confesional.- b) Admitida la demanda (fs. 36), se le imprime a la misma el trámite de juicio abreviado.- c) Citada la demandada para que comparezca y conteste demanda, a fs. 44/6 lo hace el Dr. Pedro Peralta en calidad de apoderado de la empresa FRAVEGA S.A.C.I E I. (Poder fs. 40/43) constituyendo domicilio a los efectos procesales y solicitando la participación de ley.- En la oportunidad contesta el traslado de la demanda que le fuera corrido pidiendo el rechazo de la misma. Es así, que niega cada uno de los extremos, hechos, circunstancias y derecho invocado por el accionante. Reconoce como cierta la relación comercial que denuncia el accionante y que lo vinculara comercialmente con la empresa. Niega que la demandada deba cumplir al demandante una obligación de dar como la que pretende en su demanda. Niega que la accionada deba restituir suma de dinero alguna bajo ningún concepto. Niega por no constarle que el actor, el día diez de octubre de dos mil quince (10/10/2015) se hubiere comunicado con el servicio de ventas telefónicas. Niega por no constarle que el demandado hubiese recibido, vía correo electrónico, información que el pedido estaba listo para ser retirado. Niega que el veinticuatro de octubre de dos mil quince, el actor hubiese concurrido a la sucursal de la demandada, ubicada en calle 9 de julio N° 57 de la ciudad de Córdoba. Niega por no constarle que un empleado dependiente de la demandada le haya informado al actor que ?la factura se correspondía con un aparato telefónico de color blanco?, negando también por no constarle que se le hubiese informado al accionante de un número telefónico para que haga un reclamo.- Además, niega que el demandante hubiese cursado reiterados llamados telefónicos al número de reclamos de la empresa demandada. Niega el primer llamado que el actor indica. Niega también que el veintisiete de octubre de dos mil quince (27/10/2015) a las 18:29 hs. haya realizado otro llamado, niega que el veintiocho de octubre de dos mil quince (28/10/2015) a las 10:40 hs. el actor hubiere efectuado un tercer llamado. Niega que el treinta de octubre de dos mil quince (30/10/2015), a las 11:40 hs. el actor se hubiera comunicado con la demandada. Niega que se hayan efectuado llamados telefónicos el día cuatro de noviembre de dos mil quince (04/11/2015). Niega que el actor hubiese recibido dos (2) correos electrónicos con los supuestos números de referencia de los reclamos realizados. Niega por no constarle que el último supuesto reclamo lo hubiese efectivizado el día siete de noviembre de dos mil quince (07/11/2015). Niega por no constarle que la demandante hubiese concurrido ante la Dirección de Defensa del Consumidor.- A su vez niega que la conducta de su representada encuadre en los arts. 4°, 5° y 8° de la Ley N° 24240 por entender que la misma no ha incumplido su deber de informar correctamente ni ha generado publicidad engañosa para con sus consumidores. Niega que el actor hubiese sido víctima de un trato abusivo, indigno y engañoso por parte de la demandada. Niega que la accionada haya incumplido con el art. 10 de la Ley N° 24240. Niega que le adeude al actor la suma de pesos diez mil (\$ 10.000,00) en concepto de supuesto daño moral. Niega también que la demandada sea susceptible de encuadrar en el art. 52 bis de la Ley N° 24240 por lo que niega que adeude la suma de pesos diez mil (\$ 10.000,00) en concepto de daño punitivo. Impugna autenticidad y contenido de las supuestas cinco impresiones de presuntos correos electrónicos de fechas: 01/10/2015, 10/10/2015, 17/10/2015, 28/10/2015 y 30/10/2015. Impugna autenticidad y contenido de sábanas de llamadas supuestamente cursadas por el actor al centro de reclamos de la demandada. Ofrece prueba documental.- d) Que a fs. 37, toma intervención la Fiscal Civil, Comercial y Laboral de Primera Nominación, Dra. Alicia Cristina García de Solavagione.- e) Que diligenciada la prueba oportunamente ofrecida y que obra agregada en las presentes actuaciones, se dicta el decreto de autos (fs. 161) el que una vez firme, deja la causa en estado de ser resuelta.- Y CONSIDERANDO: I) Trabada la Litis del modo expuesto en los ?Vistos?, debe destacarse en primer término que la demandada reconoce como cierta la relación comercial que denuncia el accionante y que vincula a las partes por la adquisición del producto que se detalla en la demanda (fs. 44). Esto basta -a nuestro entender- para tener por acreditada la transacción comercial entre la parte actora y la parte accionada por la unidad de teléfono celular descripta en la demanda (a saber, de color ?negro?); y con ello que el actor es efectivamente un consumidor y la demandada (FRAVEGA S.A.C.I. E I.) un proveedor, mediando entre ellos un vínculo jurídico definible como relación de consumo, lo que torna procedente la aplicación al caso de la Ley 24240.- II) En el marco de las defensas esgrimidas por la accionada, se destaca que la demandada ha negado la existencia de correos electrónicos enviados y llamadas telefónicas realizadas por el actor haciendo el reclamo respectivo. Sin embargo, el informe pericial realizado por el Ing. Luis DALMASSO

indica que el intercambio de "mails" existió y que los mismos son auténticos y veraces (fs. 152/156). A su vez, las constancias emitida por la empresa TELECOM, del "detalle de comunicaciones" realizadas por el actor desde su teléfono fijo (fs. 28); avalan los dichos del accionante acerca de la existencia de los llamados telefónicos a la línea "0810" que en los "mails" remitidos por la demandada informaba.- También la accionada niega, al contestar la demanda, que la accionante hubiese concurrido ante la Dirección de Defensa del Consumidor; aunque surge del expediente una diferente realidad. El oficio contestado por dicho organismo, indica que la actora compareció en las actuaciones administrativas, a través de su apoderado Dr. PERALTA, quien a su vez designaba a la Dra. Romina Andrea CERVANTES para la prosecución de la causa (fs. 112).- III) Frente a este estado de situación y conforme con lo hasta aquí expresado, corresponde ahora abordar los reclamos económicos efectuados por el accionante. Así en primer lugar abordará el análisis del daño invocado por la compra de la unidad telefónica. Es decir la restitución del importe abonado; esto es la suma de pesos cinco mil doscientos noventa y nueve (\$ 5.299,00). Su procedencia -que así se decide-, finca en que ha quedado demostrado que ese fue el importe que el actor pagó a la demandada por la compra del teléfono (cuestión no negada por la accionada y acreditada a través de la factura N° ... de fecha 10/10/2015).- En segundo lugar, se debe llevar adelante el tratamiento de lo exigido en concepto de "daño punitivo", por el que la parte actora reclama la suma de pesos diez mil (\$ 10.000,00). En función de ello es que debe destacarse que la Ley de Defensa del Consumidor se encuentra vigente desde el año mil novecientos noventa y tres y que el art. 52 bis entró en vigencia a partir de la reforma introducida por la Ley 26361 (B.O. del 07/04/2008). En otras palabras es el marco jurídico pre-dado -al conflicto- y regulatorio de la actividad en la que la persona jurídica demandada desenvuelve su actividad principal cotidianamente; conociendo la normativa que la regula.- Bajo este marco y tal como se señaló supra acerca de la mecánica de los hechos, considero que la conducta de la demandada puede calificarse como reñida con el trato digno exigido por el art. 8 bis de la Ley 24240. Ello así, toda vez que frente a la acreditada venta del producto se advirtió cierta displicencia o poca preocupación por encontrar una solución, obligando a tener que acudir al actor a la Dirección de Defensa del Consumidor y posteriormente la judicialización del tema.- Por tal motivo considero razonable establecer en concepto de "daño punitivo" la suma de pesos diez mil (\$ 10.000,00), valor que se establece a la fecha de compra de la unidad y que representa casi dos veces el costo desembolsado por el accionante en la oportunidad. De esta manera entiendo que se cumple acabadamente con el fin de la sanción punitiva del artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.- En tercer lugar se encuentra la pretensión de reparación por "daño moral", la que -a diferencia de los resultados precedentes- seguirá la suerte del rechazo. Esto es así ya que no todo incumplimiento contractual lleva implícito un daño moral resarcible y este es -en mi opinión- el caso de autos. En efecto, no puede dejar de ponderarse que esta relación de consumo se planteó a partir de la adquisición de un "teléfono?"; y éste no puede definirse como un "bien sensible" para la generalidad de las personas, sea así por su importancia (o peso específico) con relación a un proyecto de vida, sea por la magnitud que en esfuerzo, representa la concreción de su adquisición, como por ejemplo, la adquisición de una vivienda. No creo que el incumplimiento en que incurriera la demandada y el irrespeto que el trato que deparara al actor puedan generar un demérito espiritual que autorice el reclamo por daño moral, más allá del que por vía del "daño punitivo" (casi dos veces el precio del bien) se está reparando. El ítem debe desestimarse y así se decide.- IV) En consecuencia, y por todo lo expresado corresponde hacer lugar parcialmente a la demanda entablada por Ramón Héctor CASAS en contra de FRAVEGA S.A.C.I. E I., debiendo condenarse a este último a abonar la suma de pesos quince mil doscientos noventa y nueve (\$ 15.299,00) discriminada de la siguiente manera: (a) En concepto de daño material el monto de pesos cinco mil doscientos noventa y nueve (\$ 5.299,00); y (b) en concepto de "daño punitivo", la suma de pesos diez mil (\$ 10.000,00).- V) Prospera también el reclamo de intereses, los que correrán desde la fecha de compra del producto (10/10/2015) y hasta el efectivo pago y deberán ser calculados conforme la Tasa Pasiva Promedio que el Banco Central de la República Argentina con más un veinticuatro por ciento (24%) anual; capitalizables por única vez al vencimiento del plazo de cumplimiento de la condena (art. 623 del Código Civil, hoy art. 770 del C.C.C.).- VI) Las costas se imponen a la demandada vencida (art. 130 C.P.C.C.); en tanto que los honorarios del letrado contrario a la condenada en costas (art. 26, Ley 9459) deberán regularse de conformidad a lo normado por los arts. 29, 30, 31, 33, 36, 39 del C.A.A.P; en tanto que los del perito interviniente, de conformidad a lo reglado por el art. 49 del mismo cuerpo normativo.- VII) Finalmente, en el convencimiento de que una adecuada y profusa información respecto de las vicisitudes que derivan de las relaciones de consumo -y de las que las contiendas judiciales en su contenido y resultado también forman parte- constituye un resorte coadyuvante más, en la tarea de anticiparse (sea como consumidor o proveedor) a la generación de conflictos o - en todo caso- a controlar o atemperar sus consecuencias.- Y que en ese cometido, es -a nuestro juicio- de indudable valía la labor comunicacional prestada por un lado por las Reparticiones Gubernamentales y las Asociaciones u Organizaciones de Consumidores y por otro por los modernos medios tecnológicos de divulgación (léase, páginas web, redes sociales, aplicaciones electrónicas, etc.), se considera enderezado a tal objetivo social dejar a disposiciones de aquellas testimonio de lo aquí resuelto, para su difusión en la medida y modo que sus reglamentos y estatutos lo autoricen.- Por ello, y lo prescripto por los arts. 117 inc. 4, 130, 326, 327 y cc.

del C.P.C.; RESUELVO: 1º) Hacer lugar parcialmente a la demanda incoada por Ramón Héctor CASAS (D.N.I. N° ...), en contra de FRAVEGA S.A.C.I. E I. y en consecuencia: a) Condenar a esta última a abonar al actor en el plazo de diez (10) días y bajo apercibimiento de ejecución, la suma de pesos quince mil doscientos noventa y nueve (\$ 15.299,00), con más los intereses establecidos en el considerando pertinente; b) Absolver a la demandada respecto del reclamo de daño moral formulado por la accionante y; c) Imponer a la demandada, la accesoria de costas.- 2º) Regular definitivamente los honorarios que en tal concepto (costas), le corresponden a los profesionales intervinientes, del siguiente modo: (a) Al Dr. Héctor Yamil Agustín Direnna Orodá (letrado de la parte actora) en la suma de pesos nueve mil seiscientos ochenta y cuatro con 75/100 (\$ 9.684,75), con más la de pesos un mil novecientos treinta y seis con 95/100 (\$ 1.936,95), correspondiente al art. 104 inc. 5 de la ley 9459; y (b) al perito oficial, Ing. Luis DALMASSO, en la suma de pesos siete mil (\$ 7.000,00); debiendo en ambos casos adicionarse -sobre los honorarios regulados- el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), según la condición tributaria que tenga cada profesional, a la fecha del efectivo pago.- 3º) Dejar a disposición de las Reparticiones Gubernamentales y las Asociaciones u Organizaciones de Consumidores testimonio de la presente, para su difusión en la medida y modo que sus reglamentos y estatutos lo autoricen.- 4º) Firme la presente, restitúyase por Secretaría y a sus presentantes, los documentos acompañados a la instancia, debiendo dejar recibo en autos y en el bibliorato correspondiente.- PROTOCOLICESE, HAGASE SABER Y DESE COPIA.- FASSETTA, Domingo  
Ignacio JUEZ DE 1RA. INSTANCIA Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993  
020860E