

## Compraventa Comercial Defectos De Fabrica Defensa Del Consumidor Deber De Garantia

### JURISPRUDENCIA

### Compraventa comercial. Defectos de fábrica. Defensa del

consumidor. Deber de garantía Se confirma el fallo que hizo lugar a la demanda por los daños y perjuicios irrogados al actor, en virtud de las fallas verificadas en el televisor adquirido y la falta de respuesta por parte del fabricante ante el reclamo por su reparación, cambio y/o devolución.

En Buenos Aires, a los 21 días del mes de marzo de dos mil dieciocho, se reúnen los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, con asistencia de la Sra. Secretaria de Cámara, para entender en los autos caratulados ?SEIJO CARLOS ALBERTO C/ SAMSUNG ELECTRONICS ARGENTINA S.A. S/ ORDINARIO? (Expte. N° 30500/2011), originarios del Juzgado del Fuero N° 19, Secretaría N° 37, en los cuales, como consecuencia del sorteo practicado de acuerdo con lo establecido en el art. 268 CPCCN, resultó que los Sres. Jueces de esta Sala deben votar en el siguiente orden: Vocalía N° 3, Vocalía N° 2 y Vocalía N° 1. Sólo intervienen la Doctora María Elsa Uzal (Vocalía N° 3) y el Doctor Alfredo Arturo Kölliker Frers (Vocalía N° 2) por hallarse vacante el restante cargo de Juez de esta Sala (art. 109, Reglamento para la Justicia Nacional).

Estudiados los autos se planteó la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada? A la cuestión propuesta, la Señora Jueza de Cámara, la Dra. María Elsa Uzal dijo: I. Los hechos del caso. 1.) En fs. 28/36 se presentó Carlos Alberto Seijo con patrocinio letrado, e interpuso demanda contra Samsung Electronics Argentina S.A., persiguiendo el cobro de la suma de \$ 65.999 en concepto de daños y perjuicios por incumplimiento de la ley de defensa del consumidor (24.240), con lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos, más intereses y costas. Indicó que con fecha 21.12.09 adquirió un televisor marca Samsung LCD 40 LN40A550 por la suma de \$ 5.999 en el ?Compumundo? ubicado en la calle Brigadier General Juan Martin de Rosas ... (San Justo). Señaló que a los 29 días de la compra (19.01.10) el aparato dejó de funcionar y que, al presentarse en el local donde lo había adquirido, le informaron que debía comunicarse con Samsung por haber transcurrido más de cinco (5) días desde la compra. Manifestó que al comunicarse con el centro de atención al cliente de Samsung, le asignaron el número 362638 y le informaron que personal del service denominado ?Multiservis? lo contactaría dentro del plazo de siete (7) días para realizar la reparación en el domicilio debido a las dimensiones del aparato. Explicó que luego de una semana de espera, con fecha 02.02.10, se volvió a comunicar con atención al cliente, donde le informaron que debido a inconvenientes con Multiservis le iban a enviar un servicio técnico de otra firma llamada ?Serviwest?, debiendo aguardar siete (7) días más para la reparación. Afirmó que como no lo contactaron, el día 10.02.10 se comunicó nuevamente con el centro de atención al cliente. Explicó que fue atendido por una empleada de nombre Verónica, a quien le expuso su problema. Destacó que al momento de requerirle la dirección de Samsung para poder formalizar un reclamo, aquélla le respondió que no tenía permitido brindar esa información. Señaló que el personal técnico de la firma Serviwest se presentó en su domicilio el día 16.02.10 y que, luego de revisar la unidad, le indicaron que se había quemado una plaqueta cuyo repuesto no tenían, debiendo realizar un pedido al fabricante. Señaló que le asignaron el número de service 8818, encomendándole que se comunique con el centro de atención al cliente para recibir información sobre las novedades del reclamo. Sostuvo que con fecha 24.02.10 se comunicó nuevamente con atención al cliente, siendo atendido por una empleada llamada Mariela, quien le informó que aún no tenían novedades del repuesto. Solicitó así, el recambio del aparato pero la empleada del service le manifestó que no era posible y que debía seguir esperando la llegada del repuesto. Afirmó que nuevamente se negaron a brindarle el domicilio de la firma. Refirió que los días 11 y 16 de marzo de 2010 se comunicó con el centro de atención al cliente, siendo atendido por las empleadas Florencia y Zulma respectivamente, quienes le informaron que todavía no había llegado el repuesto. Destacó que con el llamado telefónico del día 23.03.10, un empleado llamado Fernando dio cuenta de la recepción del repuesto, indicándole que debía esperar a que el service concurriera a su domicilio para efectuar la reparación. Adujo que la comunicación telefónica previamente referida se interrumpió y que, al ser restablecida, una empleada de nombre Natalia no supo brindarle las respuestas del caso, por lo que -según sostuvo- sufrió una crisis nerviosa. En ese momento, solicitó nuevamente la devolución del dinero pero le recomendaron, otra vez, que aguarde por la reparación del televisor. Indicó que, ante el grado de nerviosismo allí sufrido, debió ser atendido de urgencia por un aumento de presión arterial que se manifestó con un fuerte dolor de cabeza y mareos por el que le prescribieron reposo. Señaló que, pese a la supuesta llegada del repuesto, nadie concurrió para efectuar la reparación y, ante la falta de respuesta o respuestas evasivas de los dependientes de la firma, decidió enviar una carta documento (CD N° ...) al domicilio de la demandada que figuraba en la caja del producto, la cual fue devuelta por tratarse de un domicilio desactualizado. Manifestó que el día 26.03.10 concurrió a su domicilio un técnico de Serviwest y que, luego de desarmar el televisor con el fin de cambiar la placa, le informó que el aparato ?no servía más, que no tenía arreglo, que se

quemó la pantalla? (sic fs. 30), por lo que le iban a enviar otro. Expuso que con fecha 30.03.10 se comunicó nuevamente con la empresa, siendo atendido por una persona que dijo llamarse Lucas, quien lo derivó con un responsable de la firma de nombre Lucía, quien -a su vez- le informó que se iba a encargar personalmente del caso brindándole una solución a la brevedad. Denunció por otro lado, la falta de información de la empresa que, paradójicamente, el día 08.04.10 lo contactó desde el área de control de calidad, a través de una empleada llamada Amelia, quien le preguntó si había quedado conforme con la reparación y atención del servicio técnico en su domicilio. Manifestó que en la comunicación telefónica del día 15.04.10 fue atendido por una empleada de nombre Aldana quien lo derivó con Ignacio y, éste último, le indicó que Lucía no se encontraba. Sostuvo que el 20.04.10 fue atendido por una empleada de nombre Vanina, a la que le pidió que lo comuniqué con la supuesta encargada (Lucía), empero afirmó que lo dejaron esperando una hora en la línea sin ser atendido. Añadió que el 28.04.10 logró comunicarse con Lucía pero que ésta le cortó la llamada. Decidió iniciar así, el proceso de mediación previa, fijándose audiencia para el día 01.09.10. Destacó que el mismo día de la audiencia, en horas de la mañana, lo contactó un empleado de Samsung y le informó sobre la reposición del televisor por uno con menos funciones, al no contar en stock con un modelo igual al suyo. Reiteró que al solicitar nuevamente la devolución del dinero le comunicaron sobre la imposibilidad de dicha petición. Concluyó en que la demandada hizo caso omiso al articulado de la Ley de Defensa de Consumidor 24.240 (en especial arts. 10 y 17) y la responsabilizó por falta de información y el debido trato, por incumplimiento del contrato de consumo y violación palmaria de la Constitución Nacional en su art. 42. Reclamó el reembolso del importe abonado (\$ 5.999), la suma de \$30.000 en concepto de daño moral, y \$ 30.000 de daño punitivo. Fundó su postura en derecho y ofreció prueba.

2.) Luego de la vista al Fiscal conferida a fs. 37, el Magistrado interviniente a cargo del Juzgado Nacional en lo Civil N° 109, se declaró incompetente para entender en las presentes actuaciones (v. fs. 42), ordenando su elevación a esta Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial a los fines del respectivo sorteo y posterior adjudicación.

3.) Corrido el debido traslado de ley, a fs. 89/101 se presentó Samsung Electronics Argentina S.A. por intermedio de apoderado y contestó la demanda articulada en su contra, solicitando su rechazo con expresa imposición de costas. Opuso excepción de incompetencia en razón de la materia. Luego de una negativa general y pormenorizada de los hechos aducidos en el escrito inicio, indicó que el actor persigue el cobro de los daños y perjuicios padecidos por los desperfectos que habría sufrido el LCD marca Samsung (LN40A550) adquirido en Compumundo con fecha 21.12.09. En primer lugar, resaltó que su conducta no puede merecer reproche alguno, agregando que no incurrió en una conducta negligente, culpable y mucho menos dolosa. Arguyó que en la demanda su contrario no brindó una explicación fundada de los daños invocados, destacando que la responsabilidad generadora del deber de indemnizar exige la concurrencia del incumplimiento objetivo o material, del factor de atribución de responsabilidad, del daño y de la relación de causalidad con el hecho. Sostuvo que los supuestos inconvenientes del producto adquirido no fueron acreditados y que los mismos carecen de sustento o entidad suficiente para generar las consecuencias alegadas por el pretensor. Afirmó que los daños enunciados por el actor son inexistentes. En el mismo sentido agregó que, un hipotético incumplimiento de su parte, en modo alguno podría ser apreciado como la causa determinante de los daños aludidos. Esgrimió el inexistente nexo causal entre los hechos alegados y los presuntos daños sosteniendo que, para que un daño resulte indemnizable y genere responsabilidad, resulta necesaria la causalidad material entre el hecho alegado y el perjuicio, al igual que la causalidad jurídica como incumplimiento jurídicamente relevante. Sostuvo que, en el improbable caso de comprobarse un defectuoso funcionamiento del televisor, muchas pudieron haber sido las razones que pudieron generarlo, como ser ?un incorrecto manejo del mismo, el uso impropio o distinto al doméstico, los excesos o caídas de tensión eléctrica que impliquen uso en condiciones anormales, la operación del artefacto en condiciones no indicadas por el manual del usuario, como tantos otros factores ajenos a Samsung?, sic fs. 93 vta. Manifestó que cabe encuadrar a la presente demanda como una afirmación dogmática de los daños reclamados, cuya procedencia implicaría un claro enriquecimiento sin causa. Tildó de imprecisa e improcedente la manera de liquidar los daños reclamados por el actor, quien no explicó el contenido de las cifras reclamadas. Objetó cada uno de los rubros perseguidos y planteó la inconstitucionalidad del nuevo art. 52 bis de la LDC. Citó doctrina y jurisprudencia. Ofreció prueba.

4.) A fs. 104/5 el actor contestó el traslado de la excepción de incompetencia y la inconstitucionalidad opuestas solicitando su rechazo. Luego, el a quo resolvió declarar la incompetencia de este fuero Comercial ordenando la remisión de la causa a la Justicia Civil (v fs. 114/7) y, finalmente, a fs. 129/30 la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil dispuso la radicación ante el Juzgado N° 19, Secretaría N° 37 de este fuero.

5.) Abierta la causa a prueba se produjo la que surge de la certificación obrante a fs. 344/6 y ampliación de fs. 348/9. A fs. 362/73 se incorporó en el expediente el alegato de la parte demandada, siendo ésta la única de las partes que hizo uso de ese derecho. Dada la invocación de la ley 24.240 y la articulación de la inconstitucionalidad de su artículo 52 bis, a fs. 383 y 390/5 respectivamente, dictaminó el Ministerio Público Fiscal.

II.- La sentencia apelada. En el fallo apelado -dictado a fs. 405/41-, el Magistrado de grado resolvió hacer lugar parcialmente a la acción intentada por Carlos Alberto Seijo contra Samsung Electronics Argentina S.A., condenando a ésta última a abonar al primero la

suma de \$ 30.999, con más sus respectivos intereses calculados desde el día en que solicitó por primera vez la reparación del televisor y hasta el efectivo pago, a la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuento a treinta (30) días sin capitalizar, con costas a cargo de la demandada vencida (art. 68 CPCCN). El Señor Juez a quo señaló en primer término que la relación aquí ventilada es de consumo y destacó que el CCCN, sancionado por ley 26.994, ha mantenido el régimen tuitivo emergente de la LDC, aunque introduciéndole algunas modificaciones indispensables para armonizarlo con la codificación parcial. Consideró así, que el caso debía juzgarse en lo sustancial bajo las previsiones de la LDC, sin descartar, en su caso, por la fecha en que ocurrieron los hechos, los preceptos del Código Civil y del Código de Comercio derogados, como supletorios de la voluntad de las partes (art. 1197 Cód. Civ.). Luego, el Magistrado de grado refirió que en autos fue acreditada la compra del LCD 40 LN40A550 marca Samsung en un local de Compumundo, siendo demostrado mediante el peritaje electrónico de fs. 201/10 que dicho aparato tenía quemadas las placas de video y de fuente, y los paneles de cristal líquido (pantalla de LCD), opinando sobre la probabilidad que [el defecto] fuera de fábrica. Agregó que los testimonios obrantes a fs. 184/5 y 235/7 dieron cuenta sobre la falla del televisor a principios de 2010. Resaltó que, si bien los testigos guardaban amistad o cierta relación con el actor, sus ponencias fueron contestes con la otra prueba colectada y no se demostró su falta de idoneidad, considerando sus dichos veraces de acuerdo a las reglas de la sana crítica (art. 386 CPCCN). Destacó que el perito informático expresó a fs. 309/39 que los audios de las llamadas realizadas al call center las fechas referidas en autos no se encontraban disponibles, y que la empresa accionada no contaba con la política de backup aprobada de los llamados ni con el registro de los respectivos audios, otorgando así verosimilitud a la versión del actor relativa a la existencia de los numerosos reclamos telefónicos realizados persiguiendo la reparación del televisor. Adujo que, en todo caso, frente a los registros existentes de las comunicaciones, era la accionada quien debía demostrar que los llamados telefónicos respondían a otros motivos, al encontrarse los elementos técnicos de registro bajo su órbita. Recordó así, el principio de la carga probatoria dinámica impuesto a quien se encuentra en mejores condiciones de probar y/o contribuir al esclarecimiento de los hechos. Señaló también que la verificación de los reclamos efectuados y lo manifestado por los testigos en cuanto a la revisión del televisor por personal de Samsung o de la garantía, sumado a la falta de desconocimiento por parte de la demandada respecto a que ¿Serviwest? y ¿Multiservice? prestaban servicios a su favor, constituyen indicios que, apreciados en su conjunto, tornan creíble lo expresado por el demandante en orden a que concurrieron técnicos enviados por la demandada para reparar el aparato y que no pudieron hacerlo. Ello, contra la postura asumida por la empresa accionada, quien negó la concurrencia de personal capacitado para efectuar la reparación. Concluyó así, en que el televisor no pudo ser reparado, lo cual implicó un daño para el actor (sic fs. 427 in fine), subsumible en los arts. 17 y 40 de la LDC, atento al breve período transcurrido entre la adquisición y la aparición de los desperfectos. Resaltó que la responsabilidad del fabricante es objetiva y, acreditada la existencia del vicio en el producto, sólo resultaría factible que aquél se desligue de responsabilidad si demostrase que la causa del daño le ha sido ajena, acreditando la culpa de la víctima o de un tercero por quien no debe responder, lo cual no tuvo lugar en el marco de la causa. Sostuvo que se vio comprometida la responsabilidad de Samsung y que debe responder por el perjuicio generado. En cuanto al reembolso del importe, el a quo refirió que cuando la cosa no reúne las condiciones óptimas para cumplir el uso al que está destinada, el consumidor puede devolverla "...en el estado en que se encuentra a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas..." (art. 17 LDC), siendo ésta la opción ejercida por el actor. El sentenciante hizo lugar a tal pretensión desde que el televisor no pudo volver a funcionar, y ordenó el reintegro del precio pagado por el bien (\$ 5.999), contra la entrega del aparato. Por otro lado, señaló que la imposibilidad de uso del televisor de referencia y la falta de una solución al problema, habrían causado al accionante un serio disgusto en el orden emocional que trasciende las meras molestias que han de tolerarse en el plano cotidiano de los vínculos contractuales. Ello, sumado a los testimonios brindados en el marco de la causa sobre el estado anímico y el desánimo del Sr. Seijo, le permitieron concluir en la procedencia del rubro reclamado en concepto de daño moral, fijándolo en la suma de \$ 25.000 (art. 165 CPCCN), a la fecha en que el televisor dejó de funcionar. Por último, rechazó el rubro del daño punitivo reclamado al considerar que en el sub examine no fue acreditada fehacientemente la mala fe o la intención de dañar por parte de la accionada. Resaltó el carácter excepcional de la figura, que sólo procede en casos de particular gravedad. En base al rechazo del rubro que antecede, declaró inoficiosa la consideración del planteo de inconstitucionalidad del art. 52 bis LDC introducido por Samsung. III. Los agravios. Contra dicho pronunciamiento se alzó la parte demandada, quien sustentó su recurso con la expresión de agravios obrante a fs. 459/67. El traslado del memorial referido mereció la réplica del actor de fs. 469/70. Samsung Electronics Argentina S.A. se agravió porque el sentenciante: i) No tuvo en cuenta la total ausencia de presupuestos de responsabilidad, presumiendo un vicio de fabricación y una supuesta relación de causalidad, más aun cuando los desperfectos habrían sido ocasionados por causas que le resultan ajenas. Destacó la falta de fuerza probatoria, tanto del dictamen pericial electrónico como de los testimonios brindados, en relación a los desperfectos sufridos por el aparato, que fueron provocados por el incorrecto uso o manejo del equipo, excesos o caídas de tensión eléctrica, etc. ii) Le imputó a su parte los incumplimientos

de Serviwest y Multiservice y acogió la pretensión relacionada con el reembolso del importe de compra. Afirmó que Samsung no resulta solidariamente responsable por eventuales incumplimientos incurridos por Serviwest y Multiservice (ajenas al service oficial de la marca), y que el servicio técnico central a su cargo (art. 12 LDC), ubicado en la calle San Martín ... de esta Ciudad, es el que se encarga de retirar los equipos del domicilio de los consumidores. Luego expresó que, si bien no debe responder ante el obrar de Serviwest y/o Multiservice, ¿...la reparación brindada por el servicio técnico fue la adecuada y satisfactoria para las supuestas fallas presentadas, por lo que su obrar no da lugar al reclamo previsto por el art. 17...? (sic fs. 462 vta. in fine). iii) Consideró los reclamos telefónicos referidos por el actor, cuando el contenido de dichas llamadas no pudo ser corroborado, tildándolas incluso de inexistentes. Resaltó que tampoco fue acreditado que el personal de Samsung no haya brindado la información del caso, las soluciones adecuadas, respuestas satisfactorias o que haya mantenido un trato abusivo para con el actor. Expuso que no contaba con el backup de las grabaciones de dichas llamadas telefónicas, tornándose de imposible cumplimiento el deber de demostrar las mismas. Adujo que el actor se encontraba en mejores condiciones de acreditar su existencia y contenido mediante los registros de su propio teléfono. iv) Hizo lugar a la indemnización pretendida en concepto de daño moral por la suma de \$ 25.000 cuando, en los términos de los arts. 11 y 17 LDC, resulta improcedente. Invocó al respecto, la falta de prueba tendiente a la acreditación del rubro y se quejó de la fecha a partir de la cual fue fijado pues, en todo caso, sostuvo que debería haber sido concedido a la época de los padecimientos sufridos por el actor. v) Dispuso la aplicación de intereses a partir de la fecha en que fue solicitada por primera vez la reparación del LCD, sin advertir que debían calcularse desde que fueron constatadas las fallas. Solicitó que, en caso de confirmarse la condena, los intereses corran desde la fecha en que Serviwest revisó el equipo (v. fs. 465). vi) Impuso las costas a su cargo cuando el actor ¿rechazó hacer uso de la facultad que otorga el art. 17 de la 24.240? (sic fs. 465 vta.). Requirió que las mismas sean impuestas en el orden causado atento al rechazo del actor de los ofrecimientos efectuados por Samsung al solo efecto conciliatorio, y en virtud del progreso parcial de la demanda. Finalmente, la Sra. Fiscal actuante ante esta Cámara emitió su dictamen en los términos que emergen de fs. 473, donde señaló que las cuestiones aquí ventiladas versan sobre intereses patrimoniales y esencialmente disponibles de las partes, sobre aspectos de hecho, prueba y derecho común ajenos a los intereses cuyo resguardo tiene encomendado. IV.- La solución propuesta. 1.) Aclaración preliminar. En primer lugar señalo que es el criterio de esta Sala, que estimo aplicable en autos, aquél que conduce a dejar sentado que el caso habrá de decidirse conforme a las disposiciones del Código Civil (ley 340 y sus modificaciones), en lo pertinente, por entender que resultan inaplicables las disposiciones del nuevo Código Civil y Comercial sancionado por la ley 26.994 que entrara en vigor el 01.08.15. Por otro lado, es de remarcar que la resolución de los problemas inherentes a los conflictos inter-temporales provocados por el cambio legislativo que introduce el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación exige ahondar en los alcances del nuevo art. 7 CCCN en aquellos casos en los que quepa plantearse la pertinencia de la aplicación del nuevo ordenamiento legal a las relaciones y situaciones jurídicas ya existentes y sus consecuencias. Para ello, se observa que de la comparación entre los anteriores artículos 2 y 3 del Código Civil y los actuales artículos 5 y 7 del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación surge que, salvo por la inclusión en este último de la referencia al principio de la favorabilidad respecto de las relaciones de consumo, las reglas conservan un paralelismo en su redacción, que torna vigente la rica elaboración doctrinaria y jurisprudencial civilista existente desde la reforma introducida por la ley 17.711 (conf. Uzal, María Elsa, ¿Nuevo Código Civil y Comercial: la vigencia temporal con especial referencia al Derecho Internacional Privado?, Revista Código Civil y Comercial (Director: Dr. Héctor Alegría), Ed. La Ley, N° 1, julio 2015, págs. 50/60). Es de destacar que el art. 5 establece que las leyes rigen después del octavo día de su publicación oficial, o desde el día que ellas determinen. En el caso del nuevo Código Civil y Comercial, el art. 7 de la ley 26.694 (sustituido por el art. 1 de la ley 27.077), dispuso que dicho cuerpo entrara en vigencia el 01.08.15. De otro lado, el art. 7 indica la manera en que han de efectivizarse los efectos de las leyes que se dicten con relación al tiempo y a las relaciones preexistentes. Dicha norma establece, textualmente, que ¿a partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplican a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. La leyes no tienen efecto retroactivo, sean o no de orden público, excepto disposición en contrario. La retroactividad establecida por la ley no puede afectar derechos amparados por garantías constitucionales. Las nuevas leyes supletorias no son aplicables a los contratos en curso de ejecución, con excepción de las normas más favorables al consumidor en las relaciones de consumo?. Esta última alternativa, impone ahondar en los alcances del mentado art. 7 CCCN en aquellos casos en los que, como en el que nos ocupa, se plantee alguna duda o controversia sobre la debida aplicación del nuevo ordenamiento legal a las relaciones y situaciones jurídicas ya existentes y sus consecuencias. Debe repararse en que la interpretación de la norma de aplicación tiene como pilares dos principios fundamentales: la irretroactividad de la ley -salvo disposición en contrario, que en ningún caso podrá afectar derechos amparados con garantías constitucionales- y su aplicación inmediata, a partir de su entrada en vigencia ¿aún a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes?. Cabe profundizar aquí, en el primero de esos principios, esto es, aquél que veda toda posible aplicación retroactiva no prevista expresamente y que lleva de la mano a precisar cuándo una ley es retroactiva, lo que

presenta particulares dificultades si se trata de hechos in fieri, es decir, en curso de desarrollo. Ello, a fin de apreciar si la aplicación de la reforma en el caso puede implicar una indebida aplicación retroactiva. Debe recordarse que se ha dicho que se configurará una aplicación retroactiva de la ley: a) cuando se vuelva sobre la constitución o extinción de una relación o situación jurídica anteriormente constituida o extinguida; b) cuando se refiera a los efectos de una relación jurídica ya producidos antes de que la nueva ley se halle en vigencia; c) cuando se atribuyan efectos que antes no tenían a hechos o actos jurídicos, si estos efectos se atribuyen por la vinculación de esos hechos o actos con un período de tiempo anterior a la vigencia de la ley; d) cuando se refiera a las condiciones de validez o efectos en curso de ejecución que resulten ser consecuencias posteriores de hechos ya cumplidos, con valor jurídico propio, en el pasado y que derivan exclusivamente de ellos, sin conexión con otros factores sobrevinientes; e) cuando se trata de situaciones jurídicas concurrentes que resultan de fuentes de derecho diferentes que entran en conflicto y pueden suscitar desigualdades entre los titulares de esas relaciones, precisamente, porque dado que cada una de ellas nace de causas diferentes, cada una debe soportar la competencia de la ley que corresponde al momento de su constitución, de sus efectos o de su extinción, según el caso (conf. Roubier, P., *Les conflits des lois dans le temps?*, T° 1, págs. 376 y sigs.; Borda, G., *La reforma del Código Civil. Efectos de la ley con relación al tiempo?*, E.D., T° 28, pág.809; Coviello y Busso, citados por LLambías, J.J., *Tratado de Derecho Civil. Parte General?*, T° 1, págs. 144/5, en nota 68 bis; Uzal, ob. cit., nota 1). Así, si la modificación legal sobreviene estando en curso la constitución, adquisición, modificación o extinción de un derecho, la nueva ley modificará esas condiciones de constitución, adquisición, modificación o extinción del derecho de que se trate, en tanto esas relaciones no se hallen ya consumidas con efectos jurídicos propios en el pasado, de modo que revistan el carácter de derechos adquiridos, debiendo el juzgador examinar las circunstancias de cada caso concreto atendiendo con ese sentido a la directiva legal (conf. Uzal, ob. cit., págs. 59/60). Ya se ha destacado que la determinación de si se está frente a una aplicación retroactiva presenta particulares dificultades cuando se trata de hechos in fieri, es decir, en curso de desarrollo y que es imprescindible distinguir si se trata de situaciones que se encuentran en lo que puede describirse como una fase dinámica de la relación, en la que ésta nace o muta (su constitución o extinción) o si, en cambio, se capta esa relación en una fase estática, cual sería aquella que concierne a sus efectos ya producidos y/o con valor jurídico propio, a fin de apreciar si la aplicación de la reforma en el caso concreto, puede implicar una indebida aplicación retroactiva, sobre hechos o situaciones jurídicas del pasado. En el marco fáctico legal del sub iudice las circunstancias de hecho del caso permiten concluir en que las nuevas modificaciones que pudiera haber introducido el Código Civil y Comercial de la Nación en la materia no resultan de aplicación. Ello así toda vez que, de aplicarse las disposiciones contenidas en ese Código se vería afectado el principio de irretroactividad de las leyes consagrado por el art. 7 del mismo cuerpo legal, pues de otro modo se alterarían los efectos de una relación jurídica, ya producidos antes de que el nuevo Código se hallase en vigencia, volviendo sobre una relación o situación jurídica ya constituida anteriormente con efectos jurídicos propios en el pasado, atribuyendo efectos que antes no tenían a actos jurídicos, por la vinculación de esos actos con un período de tiempo anterior a la vigencia de la ley. En consecuencia, déjase establecido que en autos se resolverán los planteos traídos a conocimiento de este Tribunal conforme las normas que se encontraban vigentes al tiempo en que acontecieron los hechos de marras, con excepción de aquellas disposiciones que pudieren resultar más favorables al consumidor dentro de la relación de consumo bajo examen. 2.) El thema decidendum. Descripto del modo expuesto el cuadro de situación de la controversia, el tema a decidir en esta Alzada consiste en determinar, primero, si fue -o no- acertada la decisión del Señor Juez de grado de responsabilizar a Samsung Electronics Argentina S.A. por los daños y perjuicios irrogados al actor en virtud de las fallas verificadas en el televisor adquirido y la falta de respuesta por parte del fabricante ante el reclamo por su reparación, cambio y/o devolución. En segundo término, y en caso de resultar afirmativa la respuesta a dicho interrogante, corresponderá analizar también el acierto de la decisión del sentenciante en punto a la procedencia y cuantía del rubro indemnizatorio otorgado que fue materia de reproche en esta instancia, a saber, el daño moral. Por último, se analizarán las cuestiones relativas al cómputo de los intereses dispuestos y la imposición de costas. Pues bien, a efectos de ingresar en el tratamiento de la primera de las cuestiones precedentemente enunciadas, cuya consideración constituye un prius lógico para poder abordar las restantes, resulta necesario efectuar una breve referencia al marco normativo aplicable a los hechos del caso y, luego, establecer si -dentro de dicho marco- se configuró algún tipo de incumplimiento por parte de la demandada recurrente respecto de las obligaciones a su cargo que emanan de la LDC, pues ello resulta conducente para la adecuada evaluación de la existencia de un supuesto de responsabilidad. 3.) Marco normativo aplicable al caso. El actor fundó su reclamo en que, ante ciertos desperfectos en el televisor marca Samsung LCD 40 LN40A550 adquirido con fecha 21.12.09 en *Compumundo?* por la suma de \$ 5.999, por los que el mismo dejó de funcionar, no obtuvo respuestas ni le brindaron las soluciones del caso en el centro de atención al cliente de Samsung. Cabe recordar que los derechos de los consumidores y usuarios gozan de expresa garantía en nuestra Constitución Nacional, que en su art. 42 dispone que *“...los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su(s) (...) intereses económicos (...) y a condiciones de trato equitativo y digno...?”*. El

derecho a la protección de los intereses económicos está estrechamente ligado a la pretensión de calidad de los productos y servicios y a la vigencia de una auténtica justicia contractual, así como a un sistema de compensación efectiva en materia de reparación de daños (conf. Stiglitz, Rubén S., *¿Contratos Civiles y Comerciales. Parte General?*, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2010, T° I, pág. 244), en consecuencia, la protección de los intereses económicos de los consumidores exige una garantía de la adecuación e inocuidad de los productos. Se pretende que cumplan con standards de calidad que los hagan aptos para satisfacer la finalidad a la que están destinados. En esa línea, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor exigen que los productos cumplan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad (art. 16) (conf. Stiglitz, Rubén S., *¿Contratos Civiles y Comerciales. Parte General?*, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2010, T° II, pág. 281). Ahora bien, las adquisiciones de cosas, bienes o servicios para uso personal o familiar, que tienen como destino una utilización que agota la circulación de la prestación objeto de la adquisición -como en un destino final-, dan origen a lo que podemos denominar genéricamente como relaciones de consumo. Éstas han sido definidas en el art. 1092, primer párrafo CCCN, como el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor, definido como persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Aunque se ha dicho que estas relaciones no parecerían necesitar, en principio, de un derecho especial al margen de las previsiones civiles o comerciales propias del derecho de compraventa o de la prestación de que se trate, sin embargo, el legislador le ha dispensado especial tutela ante la evidencia del dispar poder negociador efectivo, que es consecuencia de la incidencia del desigual poder económico, en términos reales, entre proveedores y consumidores y es así que aparece como una constante en la descripción de estas relaciones la contraposición entre un contrayente de situación económica dominante y un contrayente en posición de sujeción (véase Uzal, consumidor en el ámbito internacional: La ley aplicable y la jurisdicción competente?, publicado en *¿Relaciones de Consumo, Derecho y Economía?*, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2006, T° I, págs. 169/170; íd., esta CNCom., esta Sala A, 30.08.11, in re: *¿Rodríguez Marcelo Alejandro c/ Fiat Auto Argentina S.A. y otro s/ ordinario?*). Este fenómeno social ha conducido a la generación de una nueva categoría de relaciones jurídicas dentro de las cuales emerge como caracterizante el elemento personal, dado por la existencia de un sujeto vulnerable -el consumidor- como parte típicamente débil en la relación negocial y cuya protección resulta justificada, en la medida en que se convierte en el objetivo final y funcional de ese *ius mercatorum* especial, al que se denomina derecho del consumidor. En ese marco, resulta indudable la aplicabilidad de la LDC, en tanto norma coactiva de orden público interno (art. 65) o normas con soluciones especiales, en aquellos supuestos en los cuales se encuentran configurados los requisitos legalmente previstos; en otros términos, en aquellos supuestos en que queda evidenciada una relación jurídica que tiene como causa-fin el consumo (conf. esta CNCom., esta Sala A, 30.08.11, in re: *¿Rodríguez...?*, cit. supra). La LDC prevé un régimen de garantía legal obligatoria, con una vigencia mínima de tres (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y de seis (6) meses en el resto de los casos (art. 11), siendo solidariamente responsables los productores, importadores, distribuidores y vendedores del otorgamiento y cumplimiento de dicha garantía legal (art. 13). Cuando los empresarios optan por otorgar una garantía expresa, voluntaria, por un lapso más prolongado que el legal, quedan sometidos a las demás reglas de los artículos 11 a 18 LDC, que imponen -entre otras- las siguientes exigencias: a.) asegurar un servicio técnico adecuado y suministro de repuestos; b.) contenidos mínimos del certificado de garantía (identificación, indicaciones, condiciones de la reparación, etc.); c.) obligaciones del responsable de la garantía (notificación al fabricante, traslado de la cosa, entrega de constancias de la reparación, etc.); d.) prolongación del plazo de garantía durante el lapso de reparación (conf. Stiglitz, Rubén S., *¿Contratos Civiles y Comerciales...?*, ob. cit., T° II, pág. 282). El art. 12 LDC establece que *¿...los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior (referido a la garantía legal por cosas muebles no consumibles) deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos...?* Es importante advertir que esta obligación de brindar servicio técnico adecuado se refiere al servicio incluido tanto en la garantía legal como fuera de ella y está impuesta por la norma transcrita al fabricante, al vendedor y al importador. La reglamentación engloba a estos últimos bajo el rótulo de *¿proveedores?* que menciona el art. 2 LDC, quienes en su caso deberán contar con un taller propio o con un servicio contratado para atender reclamaciones de esta naturaleza. La ley no limita la obligación a prestar el servicio adecuado, sino que la extiende al suministro de las partes y repuestos necesarios. Por ejemplo, resulta claro que el comprador de un automóvil o de un televisor -como en el sub lite- tiene derecho a que el concesionario y/o el fabricante le brinde un servicio técnico eficiente (la norma dice *¿adecuado?*) y que, en caso de deficiencia o mora en esa prestación, el propietario podrá reclamar a la empresa fabricante o al importador, pues la obligación que les impone el artículo 12, aun cuando la deleguen en sus concesionarios, no los exime ni les permite liberarse de la responsabilidad que les impone la norma (conf. Farina, Juan M., *¿Defensa del consumidor y del usuario?*, Ed. Astrea, Buenos Aires, 2009, págs. 253/4). Si bien es cierto que, en algunos supuestos, el cumplimiento de lo previsto por el art. 12 LDC puede tornarse complicado, como suele ocurrir con ciertas marcas de productos importados, cuyos repuestos o servicios de mantenimiento son difíciles de lograr, ello no exime de responsabilidad a los fabricantes, importadores y vendedores frente al

consumidor (conf. Farina, Juan M., "Defensa del consumidor...", ob. cit., pág. 255). Por su parte, el art. 21 LDC prevé que en los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, "...el prestador del servicio debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos: a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio; b) La descripción del trabajo a realizar; c) Una descripción detallada de los materiales a emplear; d) Los precios de éstos y la mano de obra; e) El tiempo en que se realizará el trabajo; f) Si otorga o no garantía y, en su caso, el alcance y duración de ésta; g) El plazo para la aceptación del presupuesto; h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional". Dicha norma resulta de cumplimiento obligatorio en todos los casos en que se encomiende un trabajo a un prestador de servicios destinado a consumidores o usuarios (arg. art. 2, párrafo primero, LDC). El "presupuesto" previsto por este artículo tiene los mismos efectos que la información y los anuncios publicitarios contemplados en los arts. 4 y 8 LDC, respectivamente, motivo por el cual, las precisiones formuladas en él obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el usuario (conf. Farina, Juan M., "Defensa del consumidor...", ob. cit., pág. 299). La ley no prevé la posibilidad de que el trabajo se haga sin presupuesto previo, empero, es de público y notorio conocimiento que existen muchas situaciones en las que no se entrega dicho instrumento en los que habrá que analizar si existen o no elementos suficientes para considerar concluido el contrato. En el primer caso, la falta de entrega del presupuesto funciona como una presunción iuris tantum a favor del consumidor (arts. 3 y 37 LDC) de todo lo que éste afirme que debía contener el presupuesto, de acuerdo a lo publicitado y ofertado, debiendo el proveedor probar la falsedad de lo sostenido por aquél. En el supuesto de no haberse concluido el contrato, habrá que determinar si existe responsabilidad precontractual del prestador por falta a su deber de información (conf. Picasso, Sebastián y Vázquez Ferreyra, Roberto A., "Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada", Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009, pág. 270/1). Por último, sólo resta señalar que los empresarios y proveedores son igualmente responsables por los defectos de los productos, por incumplimiento contractual de los "deberes de seguridad y garantía", los cuales exigen a aquéllos suministrar los productos en condiciones de: a.) resultar satisfactorios para el interés del consumidor; b.) no producir daños al consumidor, ni en su persona, ni en sus bienes (conf. esta CNCom., esta Sala A, 30.08.11, in re: "Rodríguez...", cit. supra; id., Stiglitz, Rubén S., "Contratos Cíviles y Comerciales...", ob. cit., T° II, pág. 283). El deber de seguridad se encuentra consagrado en los artículos 5° y 6° LDC, en tanto que una "obligación tácita de garantía" surge implícitamente de la regla de la buena fe, establecida en el art. 1198 del Código Civil. La obligación de garantía es una especie de las llamadas "obligaciones de resultado" y por ello su cumplimiento genera una responsabilidad objetiva. En esa misma línea, el art. 40 LDC -incorporado por el art. 4° de la ley 24.999- establece que "...si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio...", responsabilidad ésta que es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan y en el entendimiento de que sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena. Esta norma abandona el régimen de la responsabilidad basada en la culpa, ya que éste resulta inadecuado y desprotege a la víctima al recaer sobre ella la carga de la prueba, siguiendo de este modo los postulados del nuevo derecho en materia de daños que, con una concepción más solidarista, centra la atención en el daño injustamente sufrido por sobre la conducta del dañador (conf. esta CNCom., esta Sala A, 30.06.10, in re: "Novoa Claudia Marcela c/ Taraborelli Automobile S.A. y otro s/ ordinario"). Establecido el marco normativo aplicable, corresponde determinar si en la especie existió -o no- algún tipo de incumplimiento por parte de la empresa accionada a las obligaciones impuestas a su cargo por la LDC desarrolladas precedentemente. 4.) Determinación de la existencia -o no- en la especie del incumplimiento invocado. Como ya se dijo, la presente acción persigue la indemnización de los daños y perjuicios irrogados al actor en virtud de los desperfectos del producto adquirido, por los que dejó de funcionar, y la falta de respuesta por parte de Samsung a los fines de su reparación en el marco de la garantía legal. La empresa accionada, al contestar la demanda y exponer su versión de los hechos, adujo que su conducta no puede merecer reproche alguno al no haber incurrido en ningún tipo de conducta negligente, culpable y mucho menos dolosa (v. fs. 92). Limitó su defensa a la ausencia de responsabilidad de su parte como generadora del deber de indemnizar y sostuvo que los desperfectos del aparato no fueron acreditados. De otro lado, argumentó que el defectuoso funcionamiento del televisor pudo haber sido ocasionado por un incorrecto manejo del mismo, el uso impropio, excesos o caídas de tensión eléctrica, entre otros. Corresponde ahora determinar si existió -o no- el incumplimiento invocado en la demanda relacionado con la respuesta brindada al consumidor por parte del fabricante. En ese sentido, cuadra comenzar señalando que de las constancias objetivas que se desprenden de la causa, resulta acreditada la compra del televisor marca Samsung LCD 40 LN40A550 por parte de Carlos Alberto Seijo, con fecha 21.12.09 y por un importe total de \$ 5.999 -véase la factura N° ... acompañada a fs. 7, reconocida por Compumundo a fs. 177-. El documento acompañado a fs. 8, da cuenta de la visita realizada por el servicio técnico autorizado ("ServiWest") el día 16.02.10 al domicilio del accionante. Mediante dicho instrumento, donde se consignó que el tipo de servicio correspondía a "garantía" cuyo número de autorización era el ..., quedó

asentado que el reclamo tuvo lugar porque el televisor "no encendía". A su vez, en el detalle del trabajo allí realizado, figura inserto "revisión técnica mal power supply" (sic), mientras que entre las observaciones surge que "se cambió power supply, sigue el problema?" y "mal pantalla?" (sic). De la carta documento N° ... de fecha 25.03.10 (v. fs. 9), cuya autenticidad fue corroborada por Correo Argentino a fs. 195, surge materializado el reclamo por la reparación del televisor intentado por el Sr. Seijo en los mismos términos que surgen de la demanda aquí incoada. Dicha misiva fue dirigida al domicilio de Samsung Electronics Argentina S.A. de la calle Bouchard ... .. piso de esta Ciudad, empero su resultado fue negativo (v. fs. 6), siendo devuelta por el agente distribuidor con la observación "SE MUDÓ?", motivo por el cual fue reexpedida al domicilio del remitente? (sic fs. 195 in fine). Cabe destacar que de la parte final de dicho documento, surge la intención del accionante -en ese entonces- de intimar a Samsung a que le devuelva el importe abonado por el aparato adquirido, junto con la diferencia del valor de plaza de un televisor de las mismas características (v. fs. 9 in fine), con especial reserva de reclamar eventuales daños y perjuicios en los términos de la LDC 17. Se reitera aquí el resultado negativo de dicha misiva por la consignación de un domicilio desactualizado del destinatario (Samsung). Con posterioridad, y a causa de dicho reclamo, cabe destacar que con fecha 01.09.10 tuvo lugar la primera audiencia de mediación entre los aquí litigantes (v. fs. 14), desembocando luego en la interposición de la presente acción. Ahora bien, del certificado obrante a fs. 10, resulta que el producto adquirido (LCD) contaba con una garantía por un período de doce (12) meses, en el que Samsung Electronics Argentina S.A. garantizaba al comprador del televisor "... el buen funcionamiento del mismo contra falla de materiales o de fabricación, a partir de la fecha de compra...?". Entre los alcances del mismo, figura que Samsung se comprometía a reparar el producto defectuoso sin cargo alguno durante la vigencia de la garantía, cuando aquél fallase en situaciones normales de uso y conforme lo indicado en el manual del usuario (punto 1°). En el punto 3° aparecen como causales de anulación de la garantía: i) el uso impropio o distinto al doméstico; ii) los excesos o caídas de tensión eléctrica que impliquen un uso en condiciones anormales; iii) la instalación en condiciones distintas a las recomendadas en el manual; iv) la instalación, intervención o alteración del equipo por personal no autorizado; v) la operación del artefacto en condiciones no indicadas; y, vi) la falta de mantenimiento. Incluso aún, dicho certificado prevé ciertos supuestos no amparados, como ser los daños ocasionados en el exterior del gabinete, roturas, golpes, caídas o rayones, entre otros (punto 5°). Por último, el certificado de garantía hace referencia a la red de Centros de Servicio Autorizados de Samsung, dejando asentado que cualquier intervención realizada a pedido del comprador dentro del plazo de vigencia, que no fuera originada por falla o defecto alguno cubierto, debería ser abonada por el interesado de acuerdo a la tarifa vigente (punto 6°, fs. 10 in fine). Del informe pericial técnico obrante a fs. 201/10, se infiere que el televisor de marras "tiene quemadas las placas de video, de fuente, así como los paneles de cristal líquido (pantalla de LCD)" y que, a la fecha del mentado dictamen (16.09.13), se había discontinuado la fabricación de ese tipo de equipos (Liquid Crystal Display), siendo reemplazada por tecnología más avanzada (LED). El perito ingeniero electrónico también afirmó que no le constaba que el origen de las fallas hubiera sido de fábrica, sin embargo no descartó esa posibilidad (v. fs. 209 in fine). El marco probatorio descripto, permite concluir en que el servicio técnico prestado no habría sido brindado de modo eficiente y a entera satisfacción del cliente, quien demandó -finalmente- el reembolso del valor abonado, más los daños y perjuicios irrogados. Al respecto, cabe reiterar que art. 11 de la ley 24.240 dispone, en lo que aquí interesa, que "cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento?". Como se dijo precedentemente, la garantía legal tendrá vigencia por tres (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y durante seis (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. Ello ocurrió en la especie, pues la garantía otorgada por Samsung fue de 12 (doce) meses. Esa garantía consiste en el deber que asumió la demandada como proveedor, siguiendo el art. 2 de la ley 24.240, como persona jurídica que desarrolla de manera profesional actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, frente a los consumidores y los sucesivos subadquirentes de cosas muebles no consumibles, de reparar el bien o, en el supuesto de refacción no satisfactoria por no tener las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinado, sustituirlo por uno nuevo de idénticas características o aceptar la devolución de la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de reintegrar las sumas pagadas conforme el precio actual de ésta, o hacer una quita proporcional del precio, todo ello sin perjuicio de los daños que el reclamante puede petitionar (conf. arts. 11, 12, 13, 15 y 18 de la ley 24.240). Es claro pues, que la demandada como fabricante se hallaba alcanzada por la responsabilidad prevista en la norma.

Se trata de una protección al consumidor -o usuario- frente a riesgos que se concreten en averías que puedan acaecer y que no tendrían que suceder, conforme al curso normal y regular de las consecuencias (art. 901 Cód. Civil) en el bien o servicios y/o su utilización, dirigida a evitar vulneraciones a los derechos fundamentales del usuario y consumidor que básicamente se constituye en que aquéllos deben ser íntegros y funcionales para su uso previsible (art. 5 LDC) (véase: Ghersi - Weingarten (directores), "Tratado

Jurisprudencial y Doctrinario - Defensa del Consumidor?, La Ley, 2011, T° 1, pág. 355). La referida norma prevé una garantía legal para la comercialización de las cosas muebles que no dejan de existir con el primer uso que de ellas se hace, aunque después de un tiempo sean susceptibles de consumirse o deteriorarse. Esta garantía resulta ex lege y puede ser contractual o ex contractus cuando vencido el plazo de la garantía legal se la haya extendido por un tiempo mayor, por un beneficio adicional que otorga el proveedor al consumidor, generalmente, para captar más clientes. Se ha dicho que la garantía legal es de orden público e irrenunciable, pues se sustenta en principios de orden público comprometidos, por lo que las partes no pueden dejarla de lado, ni aún con el consentimiento expreso del consumidor, quien en el supuesto de haber consentido la adquisición de un bien renunciando a esta garantía, igualmente podría invocarla gozando de sus beneficios (conf. art. 11 ley 24.240; véase: Picasso -Vázquez Ferreyra (directores) ?Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada?, La Ley, 2009, T° 1, págs. 169/72; Ghersi - Weingarten (directores), ob. cit., T° 1, pág. 362). En la especie sin embargo, regía además, una garantía expresa por doce (12) meses. Bajo este orden de ideas, no puede soslayarse la llamativa actitud procesal asumida por la accionada, quien por un lado negó y desconoció -por no constarle- la revisión técnica efectuada por personal de Serviwest el día 16.02.10 en el domicilio del actor (v. fs. 90 vta.), sin siquiera acreditar si aquella formaba parte -o no- de su red de centros de servicio autorizados (a fs. 462 vta. del memorial sostuvo que Serviwest y Multiservice eran ajenas al service oficial de la marca), mientras que por el otro, afirmó que "...a pesar de que Samsung Argentina no debe responder ante el obrar de ?Serviwest? y/o ?Multiservice?, la reparación brindada por el servicio técnico fue la adecuada y satisfactoria para las supuestas fallas presentadas, por lo que su obrar no da lugar al reclamo..." (sic fs. 462 vta.). En cuanto al planteo relacionado con el incorrecto manejo o uso impropio del equipo por parte del Sr. Seijo, no se explica que la parte demandada no haya opuesto o invocado como defensa al progreso de la presente acción, la anulación de la garantía en los términos del punto 3 del certificado obrante a fs. 10. Incluso al respecto, se configura una total falta de acreditación y, en tal sentido, corresponde recordar el principio que impone a los litigantes el deber de probar suficientemente los presupuestos que invocan como fundamento de su pretensión, defensa o excepción (art. 377 del CPCCN), imposición que no depende de la calidad de actor o demandado sino de la situación en que se colocan las partes dentro del proceso. Así, la obligación de afirmar y de probar se distribuye entre ellas, en el sentido de que se deja a la iniciativa de cada una hacer valer los hechos que quieren que sean considerados por el Juez y que tienen interés que sean tenidos por él como verdaderos (cfr. esta CNCom., esta Sala A, 14.06.07, in re: ?Delpech, Fernando Francisco c/ Vitama S.A.?, íd., esta Sala A, 29.12.00, in re: ?Conforti, Carlos Ignacio y otros c/ B. G. B. Viajes y Turismo S.A.?, entre muchos otros; Chiovenda, Giuseppe, ?Principios de Derecho Procesal Civil?, t. II, pág. 253). La consecuencia de la regla enunciada es que quien no ajuste su conducta a esos postulados rituales debe necesariamente soportar las inferencias que se derivan de su inobservancia, consistentes en que el órgano judicial tenga por no verificados los hechos esgrimidos como base de sus respectivos planteos (cfr. CNCiv., Sala A, 01.10.81, in re: ?Alberto de Río, Gloria c/ Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires?, íd., Sala D, 11.12.81, in re: ?Galizzi, Armando B. c/ Omicron S.A.?, íd., íd., 03.05.82, in re: ?Greco José c/ Coloiera, Salvador y otro?; en igual sentido, esta CNCom., esta Sala A, 12.11.99, in re: ?Citibank NA c/ Otarola, Jorge?, íd., íd., 06.10.89, in re: ?Filan S.A.I.C. c/ Musante Esteban?, íd., Sala B, 16.09.92, in re: ?Larocca, Salvador c/ Pesquera Salvador?, íd., íd., 15.12.89, in re: ?Bárbara Alfredo y otra c/ Mariland S.A. y otros?, íd., Sala E, 29.09.95, in re: ?Banco Roca Coop. Ltda. c/ Coop. de Tabacaleros Tucumán Ltda.?, entre muchos otros). Cabe destacar que la parte demandada no intentó siquiera probar que hubiesen existido fallas en el televisor al tiempo de los hechos. Así las cosas, no resultan atendibles los agravios de la parte demandada relativos a la falta de acreditación de los presupuestos de responsabilidad (daño, factor de atribución, causalidad y antijuridicidad; v. fs. 459 vta.), ni a posibles incumplimientos incurridos por Multiservice y Serviwest que, según sostuvo, resultan inoponibles a su parte (v. fs. 461 vta.). En definitiva, se encuentran acreditadas en el sub examine tanto la falla del producto adquirido (LCD), como la falta de respuesta por parte de Samsung Electronics Argentina S.A. en el marco de la garantía que se encontraba vigente. Así las cosas, no cabe sino confirmar la procedencia del reembolso decidido en la instancia de grado por la suma de \$ 5.999, al haber sido la opción ejercida por el demandante. Ello, con más los intereses dispuestos por el a quo en el considerando 6. de dicho pronunciamiento (v. fs. 435 y ss.), que no fueron materia de agravio, calculados a partir de la fecha en que el personal de Serviwest revisó el equipo en el domicilio del accionante (16.02.10, v. fs. 8), al no haber sido acreditada la fecha en la que habría sido efectuado el primer reclamo telefónico. 5.) La pertinencia del rubro ?daño moral?. En torno a este rubro, el accionante reclamó el importe de \$ 30.000, toda vez que la conducta de la firma demandada, le habría provocado un estado de nerviosismo, preocupación y enojo, más allá de la angustia sufrida y el estado de incertidumbre, que le habrían ocasionado un pico de presión (v. fs. 32/3 del escrito inaugural). El Magistrado de grado concedió como resarcimiento por este concepto la suma de \$ 25.000 (CPCCN 165), con más los intereses correspondientes desde la fecha en que el televisor dejó de funcionar. De su lado, la accionada recurrente se agravio de que el a quo la hubiera condenado a resarcir el ?daño moral? con sustento en la falta de prueba tendiente a su acreditación, fundando su improcedencia en los términos de los arts. 11 y 17 LDC, y cuestionando la fecha a partir de la cual fue fijado. Sentado ello, debe

señalarse que para que resulte procedente la reparación moral, es necesario considerar la repercusión que la acción dañosa provoca en la persona afectada. Las molestias, así como los reclamos extrajudiciales o la necesidad de accionar judicialmente para obtener el reconocimiento de su derecho indemnizatorio, no constituyen daño moral: para que así sea, es menester alegar y probar -razonablemente- la modificación disvaliosa del espíritu, del querer o el sentir del supuesto damnificado para, así, admitir tal rubro indemnizatorio (conf. esta CNCom., esta Sala A, 16.11.06, in re: "Bus Domingo Gabriel c/ Transportes Metropolitanos General Roca S.A."; íd., íd., 06.12.07, in re: "Valiña, Carlos c/ Mercantil Andina Cía. de Seguros S.A."; íd., Sala D, 26.05.87, in re: "Sodano de Sacchi c/ Francisco Díaz S.A. s/ sumario?", entre muchos otros). Es que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas, entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad física, los afectos familiares, aunque no cualquier inquietud o perturbación del ánimo derivados de la privación de bienes materiales son suficientes para justificarlo (conf. esta CNCom., Sala B, 12.08.86, in re: "Katsikaris, A. c/ La Inmobiliaria Cía. de Seguros s/ ordinario?"; íd., esta Sala A, 09.10.13, in re: "Rearte Fernando Alberto y otro c/ Liderar Compañía General de Seguros S.A. s/ ordinario", entre muchos otros). Desde otro sesgo, tampoco debe existir necesaria vinculación proporcional entre el eventual daño moral y el perjuicio que pudiere afectar a la persona de la víctima, pudiendo la indemnización variar en razón de las circunstancias de cada caso (conf. esta CNCom., esta Sala A, 30.06.11, in re: "Perman Osvaldo Rubén y otro c/ American Express Argentina S.A. s/ ordinario?"; íd., íd., 16.11.06, in re: "Bus Domingo..."; citado supra; en igual sentido, CNCom., Sala D, 28.08.87, in re: "Saigg de Piccione, Betty c/ Rodríguez, Enrique?"). El daño moral existe cuando se lesionan derechos de las personas que son extraños a valores económicos y su reparación tiene un carácter resarcitorio y no, meramente sancionatorio o ejemplar, en tanto de lo que se trata de lograr a través de la indemnización, es una compensación que, en alguna medida, morigere los efectos del agravio moral sufrido (conf. CNCom., esta Sala A, 16.11.06, in re: "Bus...?", citado supra; bis íd., 06.12.07, in re: "Valiña...?", citado supra; íd., Sala C, 25.06.87, in re: "Flehner, Eduardo c/ Optar S.A.?"). Como consecuencia de lo expresado, la reparación del agravio moral, derivado de la responsabilidad contractual queda librada al arbitrio del juez, quien libremente apreciará su procedencia. Sin embargo, se debe conceder con cierta estrictez y es a cargo de quien lo reclama su prueba concreta. En esta línea de ideas pues, el peticionante, además de probar la existencia del agravio, debe probar, de alguna manera, su cuantía o, cuanto menos, que se configuran las pautas de valoración necesarias para permitir al juzgador proceder a su determinación, de conformidad con lo que establecen los arts. 522 Cód. Civil y 165 CPCCN. De otra manera, nuevamente, la indemnización podría configurar una confiscación o enriquecimiento sin causa a favor del reclamante (conf. esta CNCom., esta Sala A, 24.02.09, in re: "Suez Luis Moisés y otro c/ Cencosud S.A. s/ ordinario?"; íd., 30.12.10, in re: "Flores Plata de Cisneros Elida c/ Transportes Metropolitanos General Roca S.A. s/ ordinario?"; íd., Sala E, 06.09.88, in re: "Piquero, Hugo c/ Banco del Interior y Buenos Aires?"). A diferencia de lo que sucede con otros rubros indemnizatorios, la acreditación del daño moral no requiere, necesariamente, de elementos que objetiven, mediante pericias médicas o psicológicas, la existencia de un perjuicio físico o psiquiátrico (conf. esta CNCom., esta Sala A, 04.05.06, in re: "Pérez Ricardo Jorge y otro c/ Banco Bansud S.A.?"), sin embargo, deben existir indicios que funden la pretensión con una vinculación causal suficiente. Ello establecido, cabe advertir que a fs. 2/4 fueron acompañados a la causa los certificados médicos de fecha 23.03.10, 28.04.10 y 15.05.10, que dan cuenta de las tres visitas médicas efectuadas por el doctor Silvio Vaisman (M.N. 41517) al domicilio del Sr. Seijo, donde constató que éste último sufrió en esas tres oportunidades un pico hipertensivo, recomendándole reposo en la visita del día 23.03.10 (v. fs. 3), señalando trastornos de sueño el día 28.04.10 (v. fs. 2) y prescribiéndole medicación en la visita del 15.05.10 (v. fs. 4). Fechas todas estas concordantes con infructíferas y frustradas gestiones ante los services de la demandada. La autenticidad de dichas constancias, asentadas todas ellas en formularios con el membrete de "Sanity Care. Internación Domiciliaria?", fue reconocida expresamente por el mismo doctor Vaisman a través de la prueba informativa producida a fs. 220/2. Ahora bien, más allá de la postura adoptada por la firma accionada quien sostuvo que la procedencia del reclamo por este rubro requiere especificaciones concretas y no meras alegaciones (v. fs. 365 vta.), se estima que la falta de respuesta por parte de Samsung en relación a la garantía vigente del producto adquirido, razonablemente, debió infringir al actor sentimientos de angustia y frustración aptos para configurar un padecimiento de índole moral que corresponde indemnizar. Máxime, cuando la compra data de fines de 2009 y los reclamos se evidenciaron casi de inmediato a principios de 2010, para un equipo de aproximadamente cinco (5) años de vida útil (v. fs. 209 vta.). La conducta observada por la demandada, es claro, no se ha compadecido con la obligación de garantizar al consumidor un trato digno, con condiciones de atención garantizadas y equitativas y de abstenerse de desplegar conductas que lo coloquen en situaciones vejatorias o vergonzantes (arts. 1097 y 1098 CCCN). En este marco, no resulta difícil representarse el grado de incertidumbre e impotencia y el sentimiento de vejación que debió provocarle al comprador el hecho de haber comprado un LCD con fecha 21.12.09, que al 16.02.10 cesase de funcionar y que, encontrándose con la garantía vigente al 01.09.10, aún no hubiese sido reparado o resuelto de modo satisfactorio su reclamo (lo cual se mantiene), pese a los innumerables llamados realizados. Así las cosas, considero que las vicisitudes que debió afrontar el actor como consecuencia de la injustificada

falta cobertura por parte de Samsung, debieron ocasionarle una afectación del espíritu suficiente para ser resarcida. Sobre esa base, sin embargo, atendiendo a las circunstancias del caso y la naturaleza de la cuestión involucrada, recurriendo al criterio de estimación prudencial que debe orientar la labor de los magistrados -art. 165 CPCCN-, se considera que el importe de \$ 25.000 otorgado en la sentencia apelada para enjugar el ?daño moral? resulta excesivo. Así las cosas, se juzga más razonable fijar su cuantía en la suma de \$10.000, acogiendo parcialmente el agravio bajo examen. En cuanto a los intereses, cuya procedencia fue controvertida por Samsung en relación a la fecha de su devengamiento, toda vez que la suma indemnizatoria es debida desde el momento en que queda configurado el daño, corresponde su reconocimiento desde la fecha de la primera visita médica acreditada, esto es, a partir del 23.03.10 y hasta el efectivo pago. En consecuencia, se propicia modificar el dies a quo establecido en la sentencia de grado sobre este particular aspecto (v. fs. 431 in fine), fijándolo a la fecha referida. 6.) Régimen de costas. Habida cuenta que lo hasta aquí expuesto determina la modificación parcial de la sentencia de grado, tal circunstancia impone adecuar la distribución de costas efectuada en la anterior instancia, debiendo este Tribunal expedirse al respecto en orden a lo previsto por el art. 279 CPCCN, más allá del agravio traído por la accionada sobre el punto. Sabido es que en nuestro sistema procesal, los gastos del juicio deben ser satisfechos -como regla- por la parte que ha resultado vencida en aquél. Ello así en la medida que las costas son en nuestro régimen procesal corolario del vencimiento (arts. 68, 69 y 558 CPCCN) y se imponen no como una sanción sino como resarcimiento de los gastos provocados por el litigio, gastos que deben ser reembolsados por el vencido. Es cierto que ésa es la regla general y que la ley también faculta al Juez a eximir de las costas al vencido, en todo o en parte, siempre que encuentre mérito para ello (arts. 68 y ss CPCCN). Pero ello, esto es, la imposición de las costas en el orden causado o su eximición -en su caso-, sólo procede en los casos en que por la naturaleza de la acción deducida, la forma como se trabó la litis, su resultado o en atención a la conducta de las partes. Su regulación, es claro, requiere un apartamiento de la regla general (cfr. Colombo, Carlos - Kiper, Claudio, "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", T° I, p. 491). Así las cosas, entiendo que no existen circunstancias excepcionales que permitan apartarse de la regla general establecida en esta materia, por lo que no cabe sino imponer a cargo de la demandada las costas generadas en la instancia de grado, en su condición de parte sustancialmente vencida (arts. 279 y 68 CPCCN). Ello así, por cuanto en acciones de daños y perjuicios, cabe la imposición de costas a la parte que con su proceder dio motivo al pedido resarcitorio, de acuerdo a una apreciación global de la controversia y con independencia que las reclamaciones del perjudicado hayan progresado parcialmente con relación a la totalidad de los rubros o montos pretendidos, sin que quepa sujetarse en esta materia a rigurosos cálculos aritméticos (cfr. esta CNCom., esta Sala A, 02.10.08, in re ?Vázquez Daniel Horacio c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ ordinario?; en igual sentido, 06.10.89, in re ?Cichelli, José c/ Hilu Hnos. S.A.?: íd., 31.03.93, ?Pantano Ventura c/ España y Río de la Plata Cía. Argentina de Seguros?; íd., 08.11.02, in re ?Stagno, Carlos Alberto c/ Banco Río de la Plata S.A. s/ ordinario?; íd., 16.06.92, ?Consevik S.A. c/ Ventura, Sebastián?; entre muchos otros). Con relación a las costas de Alzada, este Tribunal entiende que corresponde imponerlas en el orden causado atento al modo en que se resuelve (CPCCN: 68, 2° párrafo). V.- Conclusión. Por todo lo hasta aquí expuesto propongo al Acuerdo: a.) Admitir parcialmente el recurso interpuesto a fs. 444 por la demandada y, en consecuencia, b.) Revocar en parte la sentencia apelada, en relación al dies a quo de las accesorias, disponiendo el cálculo de los intereses allí fijados -que no han sido materia de agravio-, a partir del 16.02.10 para el reembolso del precio (\$ 5.999), y desde el día 23.03.10 respecto del rubro concedido en concepto de daño moral, cuyo quantum se reduce a la suma de \$ 10.000. c.) Confirmar la sentencia apelada en todo lo demás que decide y fue materia de agravio; y por último, d.) Imponer las costas de Alzada en el orden causado atento al modo en que se resuelve (CPCCN: 68, 2° párrafo). He aquí mi voto. Por análogas razones, el Señor Juez de Cámara Doctor Alfredo Arturo Kölliker Frers adhiere al voto precedente. Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron los Señores Jueces de Cámara Doctores: María Elsa Uzal y Alfredo Arturo Kölliker Frers. Ante mí, María Verónica Balbi. Es copia del original que corre a fs. 112/127 del libro N° 128 de Acuerdos Comerciales - Sala A. MARIA VERONICA BALBI SECRETARIA DE CAMARA Buenos Aires, 21 de marzo de 2018. Y VISTOS: Por los fundamentos del Acuerdo precedente, se resuelve: a.) Admitir parcialmente el recurso interpuesto a fs. 444 por la demandada y, en consecuencia, b.) Revocar en parte la sentencia apelada, en relación al dies a quo de las accesorias, disponiendo el cálculo de los intereses allí fijados -que no han sido materia de agravio-, a partir del 16.02.10 para el reembolso del precio (\$ 5.999), y desde el día 23.03.10 respecto del rubro concedido en concepto de daño moral, cuyo quantum se reduce a la suma de \$ 10.000. c.) Confirmar la sentencia apelada en todo lo demás que decide y fue materia de agravio; y por último, d.) Imponer las costas de Alzada en el orden causado atento al modo en que se resuelve (CPCCN: 68, 2° párrafo). Notifíquese a las partes y a la Sra. Fiscal General actuante ante esta Cámara en su despacho y, posteriormente, devuélvase a primera instancia. A fin de cumplir con la publicidad prevista por el art. 1 de la ley 25.856, según el Punto I.3 del Protocolo anexo a la Acordada 24/13 CSJN y con el objeto de implementar esa medida evitando obstaculizar la normal circulación de la causa, hágase saber a las partes que la publicidad de la sentencia dada en autos se efectuará, mediante la pertinente

notificación al CIJ, una vez transcurridos treinta (30) días desde su dictado, plazo durante el cual razonablemente cabe presumir que las partes ya habrán sido notificadas. Sólo intervienen los firmantes por hallarse vacante el restante cargo de Juez de esta Sala (art. 109, Reglamento para la Justicia Nacional). MARIA ELSA UZAL ALFREDO A. KÖLLIKER FRERS MARIA VERONICA BALBI SECRETARIA DE CAMARA 030857E