

## Defensa Del Consumidor Danos Y Perjuicios Producto Defectuoso Compra De Computadoras Garantia Legal

### JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Daños y perjuicios. Producto defectuoso.

Compra de computadoras. Garantía legal      Se hace lugar parcialmente a la demanda entablada por el consumidor contra Frávega condenando a esta última a que haga entrega a la actora, de una computadora nueva de iguales o similares características a la oportunamente adquirida, con más el resarcimiento en concepto de daños y perjuicios producto del incumplimiento de la garantía legal. Dado que el producto falló a los pocos días de ser comprado.      Santa Rosa (LP), 11 de Septiembre de 2018.-

**AUTOS Y VISTOS:** El expediente: "E., J. A. contra FRAVEGA S.A.C.I.E.I S/ cumplimiento de contrato" Expte. N° 118415, que tramita por ante este Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería n° 3 (J-3), traído a despacho para dictar sentencia, sin prórroga, atento avocarme a su resolución habiendo asumido como Juez Sustituto de este Juzgado (el día 25.08.2016, Resol. 365/16 y 381/16 STJ, Decreto Provincial n° 4616/17, Res. n° 501/17, Dec. 581/18 y Res. N° 73/18). **RESULTA:**

A fs. 13/20 se presenta la señora J. A. E. con el patrocinio letrado del Dr. Horacio A. TANUS MAFUD, promoviendo demanda contra la empresa Frávega S.A.C.I.E.I. y/o quien resulte responsable, para que proceda a cumplir su obligación de entregar la computadora marca Admiral PNT 46/500 en excelente estado de uso y funcionamiento y/o una nueva con iguales características, y a pagar la suma de \$50.000,00. Expone que su mandante el día 19/08/2014 compró en el comercio que la firma demandada posee en la ciudad de Santa Rosa una computadora marca Admiral PNT 46/500, Nro. de serie ... con su correspondiente monitor, por una suma de \$ 7.778,00 cuya factura ofrece como prueba documental. Que después de transcurridos 12 o 13 días desde la fecha de adquisición la misma dejó de funcionar, por lo que inmediatamente concurrió al comercio con el fin de hacerle saber lo ocurrido, informándosele que debía acudir al servicio técnico "TOTAL SERVICE", quienes se harían cargo de las reparaciones pertinentes. Dice que el día 06/09/2014 dejó la computadora en " Total Service ", extendiendo una orden de servicio el titular del negocio referido. Manifiesta que el tiempo fue transcurriendo y no podía recuperar la computadora, por lo que cansada de efectuar reclamos verbales, procedió a constituirse personalmente por ante Defensa del Consumidor. Que a raíz de ese reclamo se tramitó el expte. administrativo 13006/14, pero ni Fravega S.A.C.I.E.I. ni Total Service ni Admiral acudieron a las audiencias fijadas. Adjuntan acta labrada por parte de Defensa del Consumidor. Manifiesta que el organismo citado le aplicó a Frávega una sanción económica de \$30.000 por haber incurrido en conductas ilícitas por incumplimientos de la Ley de Defensa del Consumidor y modificatorias, agregando copia de la disposición dictada por dicha repartición. Agrega que previo al inicio de las presentes actuaciones envió carta documento a la demandada y a Total Service con el fin de reclamar en forma fehaciente la restitución de la máquina y el pago de \$10.000 en concepto de reparación de daños y perjuicios, acompañando una copia fiel de la misma como prueba documental. Declara que la firma accionada nunca respondió a la misma. Manifiesta que el principal perjuicio deviene del supuesto proceder delictivo de la firma ya que su conducta y accionar implicó una estafa hacia sus derechos y a la buena fe que debe imperar en toda transacción contractual, que la accionada jamás brindó una solución a los problemas causados mostrando un desinterés manifiesto e injustificado. Agrega en segundo lugar que la máquina fue adquirida como herramienta de trabajo como así también para uso escolar de sus hijos. En tercer lugar dice que tal circunstancia le genera una privación del uso de la misma y la desvalorización de la misma por el proceso inflacionario del país. Solicita una reparación económica de \$50.000, más intereses devengados, costos y costas quedando sujeto a las pruebas que se produzcan en los presentes actuados. Manifiesta que el proceder de las autoridades de la firma mencionada ha constituido un delito hacia sus derechos con lo que solicita vista al agente fiscal de turno en lo penal para que promueva la investigación penal correspondiente. Funda el derecho y ofrece prueba, ampliando a fs. 34 el ofrecimiento de prueba.

A fs. 41/42 contesta demanda el Dr. Jorge Martín LORDA como apoderado de FRAVEGA S.A.C.I.E.I, con patrocinio letrado de la Dra. Romina PACCI. Reconoce como cierto el hecho que la actora adquirió en el local comercial una computadora por el valor de \$7.778 y que el servicio técnico lo realiza TOTAL SERVICE, negando los demás hechos y afirmaciones que manifiesta la actora. Advierte que en la carta documento se le reclamó a Frávega la restitución de la computadora que ella misma entregó a TOTAL SERVICE y el pago de \$10.000 en concepto de reparación de daños y perjuicios, y que ahora le reclama \$50.000. Sostiene que la actora entregó la computadora que supuestamente no andaba a una empresa que se dedica a reparar este tipo de artefactos y que la demandada de autos nada tendría que ver, por tanto como no tiene en su poder la máquina no puede cumplir con la devolución de la misma. Funda en derecho y ofrece prueba. A fs. 45 fija audiencia preliminar, obrando a fs. 52 acta de audiencia respectiva. Se provee la prueba ofrecida dejando supeditado su diligenciamiento a los resultados de las negociaciones que las partes dicen estar llevando a cabo. A fs. 55 se reservan pliegos interrogatorios y de parte. A fs. 59 obra audiencia testimonial de Soraya Bibiana

FLORES y a a Fs. 60 de Andrea Soledad URQUIZA. A fs. 64 obra acta de incomparecencia del representante legal de Frávega a la audiencia de declaración de parte. A fs. 74 obra informe de "Pixel Informática", a fs. 113 de la Dirección de Comercio adjuntando copia certificada (obrante de fs. 75 a 111) del expte. N° 13006/14 y a fs. 118 del Correo Argentino. A fs. 123 se ordena el cierre del periodo probatorio y autos para alegar, obrando a fs. 128/131 alegato de la parte actora. A fs. 133 pasan los autos a Despacho para el dictado de sentencia. Y CONSIDERANDO: I.- En autos no está controvertido que la actora adquirió el día 19/08/2014 en la sucursal local de la firma demandada (Frávega S.A.C.I.E.I.) una computadora marca Admiral PNT 46/500, nro. de serie ... con su correspondiente monitor por una suma de \$7.778,00 -v. fs. 41 vta y ticket factura de fs. 8.- Sí se encuentra controvertido el supuesto incumplimiento contractual, la existencia de los daños y perjuicios alegados y su quantum -Fs. 52-, ya que la accionada niega al contestar demanda que la computadora adquirida haya dejado de funcionar a los doce o trece días de su adquisición, que haya incumplido contrato alguno, y que por tanto adeude sumas a la actora. II.- Analizadas las posturas de las partes, vale señalar que la defensa esgrimida por la accionada adolece de serias contradicciones lógicas en sus argumentaciones. Así, reconoce que "es cierto que el servicio técnico de varios productos que vende mi mandante, lo realiza una empresa llamada Total Service" y que "no le consta, y por tanto niega, que el día... la actora dejó la máquina en el servicio técnico antes mencionado"; señalando posteriormente que "... la actora entregó la computadora que supuestamente no funcionaba, a una empresa que se dedica a reparar este tipo de artefactos, y de la cual mi mandante no tiene nada que ver" ... " Por lo expuesto Frávega SACIEI, por más que quisiera, no puede cumplir con el reclamo de la actora, por cuanto no tiene en su poder la computadora que ella misma entregó a Total Service.." Es decir, la demandada reconoce y niega simultáneamente su relación con Total Service; asimismo desconoce y luego sostiene que la actora entregó la computadora en dicha empresa para su reparación. Por otra parte, se advierte que más allá de las negativas expresas a las aseveraciones de la contraria, la empresa no explícita claramente la secuencia fáctica en que funda su defensa -carga establecida por el art. 313 inc. 4, aplicable por remisión del art. 339 inc. 3 del CPCC.-, ni tampoco niega puntualmente que el producto vendido estuviera dentro del período legal de garantía establecido por el art. 11 de la ley 24240, ni en su caso refiere las acciones concretas llevadas a cabo para cumplir con el deber de garantía previsto en la normativa citada. Del mismo modo, la accionada desconoce la existencia de actuaciones administrativas en las que hubiese sido parte, pese a que a fs. 75/112 obra copia del expediente N°13006/14, remitida por la Dirección de Comercio provincial, de las que surge la imposición de una multa a la accionada originada en los mismos hechos denunciados en la demanda, y que la misma fue debidamente notificada de las mismas, presentándose con mandatario. Cabe recordar que "los jueces se encuentran habilitados para valorar la conducta de las partes, conforme lo dispuesto en el artículo 155 inciso 5°, tercer párrafo, del Código Procesal Civil y Comercial que establece que la conducta observada por las partes durante la sustanciación del proceso puede constituir un elemento de convicción corroborante de las pruebas, para juzgar la procedencia de las respectivas pretensiones." SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA 1462/14: SAVIOLI, Juan Héctor sobre Sucesión Ab Intestato Fecha: 16/10/2015 III.- Por el contrario, considero que tanto la documental acompañada -factura de Frávega y orden de servicio de Total Service-, como la instrumental adjuntada a fs. 75/112 y las testimoniales prestadas en autos, corroboran la versión actoral. Así a fs. 59 la testigo FLORES, si bien su declaración debe ser merituada estrictamente por su relación con la actora -igualmente manifiesta que no se encuentra impedida de responder- afirma que la señora E. compró una computadora en la firma Frávega; que la sra. E. no pudo hacer uso de la computadora y que el motivo por el cual misma no pudo hacerlo es porque no funcionaba -resp. a la 6, 7 y 8 pregunta del pliego- Asimismo sostiene que la computadora mencionada fue llevada a un servicio técnico de Frávega para su reparación y que el tiempo transcurrió desde la fecha en que la Sra. E. compró la computadora hasta la fecha en que fue llevada la misma al servicio técnico fue de una semana más o menos. Esto es coincidente con lo declarado por la testigo URQUIZA a fs. 60.- Estando debidamente citado a prestar declaración de parte el representante legal de la accionada no concurrió a la misma -fs. 64- lo que según el art. 398 último párrafo del ritual también permite tener por ciertos los hechos articulados en la demanda y sobre los que versa el pliego interrogatorio adjuntado por la actora, que agrego en forma anterior a la sentencia, recordando el antiguo adagio "al confeso se le tiene por juzgado" (confessus pro judicato habetur). Al respecto se ha sostenido que la confesión ficta tiene pleno valor probatorio si no se le oponen otras pruebas idóneas capaces de llevar al ánimo del juez a conclusiones contrarias a las que resulten de aquellas. (Enrique M. Falcón. Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. T V, pág. 228). Tampoco puede soslayarse la falta de ofrecimiento de prueba de la accionada que avalara su posición defensiva, y que conforme la relación de consumo que vinculara a las partes era carga de su propio interés en virtud de la carga dinámica que le resulta aplicable (cfme. art. 360 del CPCC); frente a pruebas concretas respaldadas por normas jurídicas protectoras de los derechos del consumidor y que gozan de raigambre constitucional.- "En el proceso de consumo la prueba no puede quedar como un deber u obligación individual, porque el esclarecimiento de la cuestión debatida sigue muchas veces un camino complejo. El proveedor demandado tiene como obligación legal aportar al proceso todos los elementos que obren en su poder (art. 53 LDC), toda vez que los consumidores no siempre conocen con exactitud todas y cada una de las características de los

productos que contratan, ni de sus defectos técnicos lo cual supone un mayor conocimiento. No se trata del cumplimiento de ritos caprichosos, sino del desarrollo de procedimientos razonables destinados al establecimiento de la verdad jurídica objetiva...". (Zaldarriaga c/ Fuentes s/ Daños y Perjuicios Expte. 17680/13 r.C.A.). A esta altura del análisis considero probado que el producto vendido por la accionada falló, que la actora llevó el mismo al servicio técnico que le indicara la vendedora accionada y que, pese al tiempo transcurrido, no existe constancia que la actora haya recuperado el bien en condiciones óptimas de funcionamiento. IV.- Ahora bien, corresponde analizar si la accionada ha incumplido sus deberes contractuales, teniendo en cuenta las disposiciones de la ley 24240, ya que nos encontramos claramente ante una relación de consumo, consistiendo el vínculo entre las partes consistió en la adquisición de una computadora nueva, para utilizar en el domicilio particular del accionante, para su uso doméstico y familiar, sin que existan constancias en la causa de que la adquisición de la unidad tuviera por objeto su integración a un proceso de producción de bienes o prestación de servicios. Señala el Dr. Ricardo Luis Lorenzetti en su obra "CONSUMIDORES" que la constitucionalización de los derechos de los consumidores importó la existencia de un principio protectorio de rango constitucional a partir del momento en que ese derecho pasa a formar parte de los "derechos civiles constitucionalizados", sin necesitar ley alguna que lo reglamente por ser plenamente operativo, "...la norma del artículo 42 de la Constitución Nacional pone en cabeza de los consumidores y usuarios derechos plenos, los cuales son operativos sin necesidad de que se dicte una ley que los instrumente, que significa que el juez puede aplicarlo en el caso concreto y que su eficacia no está condicionada" -Ob. Cit. pág. 44-. "El derecho del consumidor guarda relación íntima con el mercado y con sus "fallas", cuanto mayor e importantes sean estos, mayor será el rol que debe desempeñar como ordenamiento tuitivo (Mosset Iturraspe, "Introducción al Derecho del Consumidor", en revista del derecho privado y comunitario, editorial Rubinzal-Culzoni, 1996, Santa Fe, págs. 14 y 55) La ley 24.240, de Defensa del Consumidor, en su artículo 11, expresa: "cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2.325 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. La garantía legal tendrá vigencia por tres meses cuando se trate de bienes muebles usados y por seis meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo". Por su parte, el art. 13 de la ley 24.240 -modif. mediante ley nº 24.449- establece que "son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el art.11". El Decreto 1798/ 94, reglamentario de la Ley de Defensa del Consumidor, en su art. 10 apartado b señala "...Cuando la venta pueda documentarse mediante "ticket", será suficiente la entrega del certificado de garantía. Cuando la cosa o servicio no tengan garantía, deberá constar de manera clara y expresa tal circunstancia en el documento de venta..." mientras que el art. 12 establece: "los proveedores de cosas muebles no consumibles deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos durante el tiempo que indiquen las reglamentaciones que dicte la autoridad de aplicación. Deberá asegurarse el suministro de partes y repuestos nuevos durante la vigencia de la garantía..." En cuanto a la amplitud o extensión de esta obligación, se ha señalado con acertado criterio que "la garantía legal prevista en la ley 24240:11, rige por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, lo que implica una mayor tutela para el adquirente que la otorgada por el Código Civil en cuanto a los vicios redhibitorios (CCIV 2164 y 2170) (véase: Farina, "Defensa del Consumidor y del usuario", ed. Astrea, Buenos Aires, 2009, pág. 251). La norma ampara pues, aún al consumidor más distraído, toda vez que abarca el defecto o vicio ostensible al tiempo de la adquisición del bien, hallándose protegido aquel que descubre los vicios luego de adquirido el producto." CNCom, Sala A, 1/10/15, GIANORIO GUSTAVO D. C/ SERRA LIMA SA S/ ORDINARIO. Cabe recordar, a todo evento, que si eventualmente el bien no poseía garantía, o no se podía reparar adecuadamente, dicha circunstancia debió ser informada oportunamente al consumidor, conforme lo establece la LDC -art. 4-, ya que es una característica que el consumidor medio considera fundamental de un bien, dado que esa circunstancia define literalmente al adquirido como un bien desechable, sin posibilidad de poder contar con los partes accesorias y repuestos del mismo ante cualquier eventualidad, mal funcionamiento o desperfecto que pudiera existir. No existe ninguna constancia que ello haya sido así. En consecuencia estimo que la accionada no cumplió con el deber contractual de garantía ínsito en la relación de consumo que la unió con la actora, que surge claramente de la normativa transcripta, pese a que transcurrió un tiempo más que prudencial, y existieron distintas oportunidades extrajudiciales y judiciales para que dicha obligación fuera cumplimentada. V.- Precisamente ante el excesivo tiempo transcurrido desde que el bien fue entregado para su reparación, considero de aplicación las previsiones de la ley 24240 para el caso de "reparación no satisfactoria" -art. 17 LDC-, ya que en definitiva es esa la situación que enfrenta la actora. El artículo en cuestión establece que el consumidor tiene opción a: a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas

características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa; b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales; c) Obtener una quita proporcional del precio. En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder. -art. 17 ley 24240- Respecto a esta normativa, la Suprema Corte bonaerense ha tenido oportunidad de expedirse in re "Capaccioni, Roberto L. c/Patagonia Motor SA y BMW de Argentina SA Infracción a la Ley del Consumidor", señalando el Alto Cuerpo de la vecina provincia, al analizar la procedencia de la sustitución de un bien que no había sido satisfactoriamente reparado -en el caso puntual, un automotor- por otro nuevo, que "no obsta a lo expuesto que el decreto reglamentario dispusiera que deba tomarse en consideración el período de uso, el estado general de lo reemplazo, así como la cantidad y calidad de reparaciones efectuadas" y, con cita de jurisprudencia de la CSJN, concluyó que el Decreto N° 1798/94 "contraría y altera la sustancia del ejercicio de la opción dispuesta a favor del consumidor prevista en el art. 17° de la Ley de Defensa del Consumidor" toda vez que "posiciona al proveedor de la garantía desde un lugar ajeno a su competencia, sin que haya tenido algo que ver con la aparición de algún desperfecto en el producto vendido" y "una interpretación en este sentido no es razonable jerárquico de las disposiciones constitucionales, ya que las empresas deberían tener un mayor conocimiento que los consumidores del producto que venden y, en base a ese conocimiento (...) y calidad de lo que ofrecen, asegurar al consumidor un nivel de calidad del producto para que no tenga que transitar un recorrido sesgado de obstáculos (acudir a la concesionaria varias veces, privarse de tener el auto cuando se repara, acudir a un abogado para la defensa) para obtener una cosa en óptimas condiciones". En este orden de ideas, la SCBA acabó argumentando que "el ofrecimiento de una determinada marca en un auto 0 kilómetro llena ínsito una promesa de calidad" y que "las restricciones previstas en el decreto -sustituir el auto comprado por un auto usado- distorsionan el sentido de la norma que no es otro sino que el consumidor reciba un nuevo producto en reemplazo del defectuoso" por lo cual "es dable abstenerse de aplicar dicho decreto reglamentario para que cobre plena virtualidad la opción legal". Conforme señalan Caren Kalafatich y Adrián Bengole "Comentario al fallo Capaccioni, Roberto L. c/Patagonia Motor SA y BMW de Argentina SA Infracción a la Ley del Consumidor, ... el art. 17° LDC es amplio y no sujeta el derecho del consumidor a mayores requisitos que la existencia de reparación no satisfactoria. Sin perjuicio de ello, el decreto reglamentario 1798/94 en materia de sustitución de productos introdujo dos cuestiones, por un lado, la supuesta necesidad de considerar "la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuársele" al bien y por otro, que sustitución de la cosa por otra de "idénticas características" deberá realizarse considerando "el período de uso y el estado general de la que se reemplaza. La primera parte genera algunos interrogantes como por ejemplo ¿tiene más derecho a la sustitución de la cosa aquel que más veces llevó el producto al servicio técnico?; ¿hay una cantidad "razonable" de visitas al servicio técnico? ¿cómo mide el usuario inexperto la "calidad" de las reparaciones? ¿no se supone que si la reparación no es satisfactoria ello se debe a la falta de calidad en la misma?, entre otros. Sin perjuicio de que coincidimos plenamente con la postura adoptada por la SCBA en el fallo comentado -en relación a que el decreto contraviene el espíritu del propio art. 17 LDC y colisiona con el art. 42 CN- se debe adicionar a ello la grave situación que se plantea ante la ya señalada falta de reglamentación de un plazo para la reparación y/o la obligación de reemplazo provisorio. Siempre que los derechos derivados de la garantía legal se ejerzan sin abuso, el art. 17 debe primar por sobre cualquier reglamentación y las facultades que dispone en favor del consumidor mantenerse incólumes" Este principio ha sido también receptado por nuestra Alzada, quien con prudente criterio ha sostenido que "(...) Esta Cámara de Apelaciones en causa FERNANDEZ c/MILENARIA S.A. n° 14.539/07 r.C.A. (...) dijo que la "finalidad perseguida por la ley al brindar al consumidor las distintas opciones que prevé el artículo 17 de la LDC, es resguardar el equilibrio patrimonial afectado por la compra de la cosa defectuosa o viciosa no reparada satisfactoriamente. En consecuencia, en casos (...) en que el comprador optó por solicitar la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características (art. 17 inc. a de la LDC), aquél equilibrio patrimonial no se restablece si se le entrega una cosa de igual calidad cronológica que la sustituida (sin uso o con algún grado de él), pues la sola antigüedad del bien importa -sobre todo en el caso de los automotores- una disminución de su valor en el mercado en relación con el valor de los vehículos 0 km recién fabricados." I CIRC. - CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERIA 17511/12: TUEROS Arnaldo Pablo C/ PEUGEOT CITROEN ARGENTINA S.A. y Otros S/ Ordinario Fecha: 30/8/2013 Por lo expuesto, haciendo propios los principios jurisprudenciales y doctrinarios transcriptos, los cuales mutatis mutandi resultan aplicables a cualquier tipo de bien, adelanto que la demanda procederá en lo pertinente, debiendo la demandada entregar a la actora dentro del plazo fijado en la parte resolutive una computadora nueva (CPU) de iguales características a la adquirida en fecha 19/08/2014 -conf. Fs. 8-. Así lo resuelvo. V- Daños y perjuicios: Reclama la accionante también los daños y perjuicios sufridos, fundando los mismos en tres aspectos principales: a) la falta de trato digno y equitativo como consumidor; b) la carencia de dicho elemento para la educación de sus hijos en edad escolar; c) la desvalorización de la compra atento el proceso inflacionario de nuestro país. Si bien

el artículo 17 de la LDC in fine señala que la opción que efectúe el consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder, lo cierto es que la actora no ha efectuado una clasificación ortodoxa de los rubros reclamados.

Sin perjuicio de ello, entiendo que los mismos son lo suficientemente precisos como para no afectar el derecho de defensa de la demandada, lo cual por otra parte no ha sido planteado de ningún modo por la misma. Iura novit curia, entiendo que el planteo de falta de trato digno encuadra en un reclamo de tipo extrapatrimonial subsumible en daño moral, mientras que los dos restantes reclamos tendrían una raíz de orden patrimonial, basada genéricamente en la privación de uso. Pasaré a analizar los mismos. a) En cuanto al primer planteo, de las actuaciones administrativas incorporadas a la causa surge precisamente que la empresa accionada ha sido sancionada en esa sede por no cumplir con el deber de trato digno previsto en el art. 8° bis de la ley 24240 -normativizando el principio constitucional que fuera también claramente receptado en el nuevo CCyC-. Reitero que dentro de las garantías constitucionales por las que se protege a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, se reconocen entre otros el de información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Al usuario o consumidor le asiste el derecho a reclamar, por el daño físico sufrido, por los perjuicios patrimoniales y por el daño moral. La circunstancia que las prestaciones objeto de los contratos -en este caso derivadas de una relación de consumo- sean susceptibles de apreciación pecuniaria, no obsta a la producción de un daño moral o extrapatrimonial; puesto que, en efecto, la índole económica de la prestación de ningún modo excluye que concurra un interés extrapatrimonial en su cumplimiento -conf. VERMEULEN, María Etel y Otro c/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. y Otro S/ Ordinario" (Expte. N° 19398/16 r.C.A.)-, debiendo ensamblarse el régimen especial de la Ley de Defensa al Consumidor, con las normas generales que rigen la responsabilidad civil.- Desde la doctrina se aclara que "se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la L.D.C. específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico." (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY 07/07/2011, 5; LA LEY 2011-D, 160, LA LEY ONLINE AR/JUR/4981/2011) A partir de resaltar la importancia que tiene para el juez conocer el alcance de sus facultades, y para valorar en abstracto el daño moral que reconoce su origen en un incumplimiento contractual, la doctrina distingue, entre: a) las inquietudes propias y corrientes del mundo de los negocios y demás molestias que se originan en el cumplimiento contractual y, b) la lesión de sentimientos, de afecciones o de tranquilidad anímica (conf. Alferillo Pascual Eduardo en: "Reparación de Daños a la Persona. Rubros Indemnizatorios. Responsabilidades Especiales", Trigo Represas - Benavente (directores) - Fognini (coordinador), Tomo I, p. 508; edit. La Ley 2014). (citado por Dr. Perez Ballester en autos HAEUBLEIN, Andrea Ivone C/ EL CONDOR E.T.S.A. S/ SUMARÍSIMO, II CIRC. - CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERIA 5640/15 Fecha: 10/11/2015) No escapa al suscripto que la noción de daño moral no es equiparable a las simples molestias o perturbaciones que puede llegar a producir el incumplimiento contractual, toda vez, que esas contrariedades son propias de cualquier contingencia contractual, lo contrario importaría que cualquier incumplimiento sería viable para producir un daño moral resarcible. El daño no debe ser meramente conjetural, debe ser personal del accionante, y derivar de la lesión a un interés suyo no ilegítimo y para ser indemnizable debe mediar certidumbre en cuanto a su existencia misma. Esta exigencia de certeza del daño debe ser adaptada al supuesto del daño moral, dado que no se trata de un daño que pueda ser probado en base a pautas objetivas y materialmente verificables Sin embargo, en el caso concreto el incumplimiento deviene de concretas obligaciones de "trato digno" impuestas por la Constitución y la ley, y que, en base a las circunstancias fácticas referidas, fueron transgredidas por la demandada, debiendo considerarse el daño extrapatrimonial debidamente acreditado, en el sentido que la inejecución de la obligación o transgresión de lo normado son susceptibles de ocasionar en el reclamante un daño en el interés de sus afecciones. En lo puntual, la actora debió concurrir a varias audiencias en sede administrativa, sin que la empresa concurreniera a ninguna de ellas, debió requerir los servicios de un abogado para realizar gestiones extrajudiciales, remitiendo una carta documento que nunca fue contestada, debió enfrentar el trámite de mediación obligatoria sin que la empresa se presentara en forma -fs. 6-, e iniciar posteriormente y llevar adelante estas actuaciones a los fines de obtener la satisfacción de su reclamo. Han transcurrido varios años y no consta en autos que haya tenido alguna propuesta concreta de solución a su planteo. Así, ponderando las probanzas arrimadas, consistentes en las actuaciones administrativas, documental adjuntada, llego a la conclusión que el hecho ha ocasionado una afección de las legítimas afecciones espirituales de la accionada que exceden el marco de lo admisible en una relación normal de consumo. Cabe presumir que dicho hecho, del mismo modo que pudiera haber afectado a cualquier persona común y normal, tuvo repercusiones y afectó a la actora en su faz espiritual, causando sentimientos de mortificación, angustia, desamparo, impotencia, desprotección, etc., circunstancias que son relevantes y tornan admisible la indemnización de daño moral. Por lo expuesto, y siendo un deber del Juzgador ponderar prudencialmente este rubro, de carácter resarcitorio, sin excesos que sean susceptibles de generar un enriquecimiento sin causa para el reclamante, estimo justo y equitativo fijar el mismo en la suma de \$

15.000 a la fecha de este pronunciamiento. "En cuanto a los parámetros para cuantificar la reparación conferida para el daño moral no tiene porqué guardar proporción alguna con lo relativo al daño patrimonial, el que inclusive no puede haberse configurado. La fijación de la cuantía de la indemnización del daño moral es asunto actualmente librado a la personal apreciación y decisión del magistrado, sin más guía que su intuición al efecto de esclarecer la equidad de la suma indemnizatoria y cuando se expresa que tratándose de un daño provocado en el espíritu del actor, no puede exigirse la liquidación, ni las bases exactas sobre las cuales se fija la indemnización la que queda librada al prudente arbitrio judicial." Autos: Sosa, Rodolfo Jose C/ Arce, Elio Sergio Y Otro S/ Daños Y Perjuicios - N° Fallo: 05280066 - Tipo de fallo: Sentencia - Mag. : MOYA, MOISES CABALLERO, HUMBERTO CUNEO DE GARCIA, CATALINA CELIA - CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL Y MINERIA - Trib. Origen: Veno Juzgado Civil - Publicacion: Camara De Apelaciones En Lo Civil Comercial Y - Fecha: 28/07/2005 b) En relación al daño derivado de la privación de uso, es de señalar que la misma ha sido claramente acreditada en autos, conforme lo señalara en los apartados precedentes. Cuando alguien adquiere un bien, es lógico y razonable que sea para el uso para el cual se encuentra destinado, de manera inmediata tratándose de un bien de las características del de autos. La imposibilidad de hacerlo luego de unos pocos días de adquirido, es susceptible de generar un perjuicio indemnizable entendiendo que la privación de uso del bien constituye un menoscabo cuya configuración se presume "in re ipsa", como consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento de la obligación de la accionada, máxime teniendo en cuenta el tiempo transcurrido sin poder utilizar el bien adquirido por la actora, sin que la accionada haya alegado ni probado circunstancia alguna que obste a tal conclusión.- Más allá de las declaraciones testimoniales que corroboran que la actora tiene hijos en edad escolar, que incluso solicitaron a una de las testigos su propia computadora para realizar alguna tarea -i. e.Fs. 59 testigo FLORES, resp. a la 11)- considero que la sola invocación de la existencia de privación de uso, razonablemente asentada en las circunstancias del caso, constituye per se, un daño resarcible, no siendo necesario que el reclamante justifique el destino asignado a aquél, dado que se presume, en principio, que el que lo tiene a su disposición lo hace para cumplir una necesidad cuya razonabilidad no puede cuestionarse «La presunción es un juicio lógico del legislador o del juez, en virtud del cual se considera como cierto o probable un hecho (lo segundo es presunción judicial o de hombre), con fundamento en las máximas generales de la experiencia, que le indican cuál es el modo normal como se suceden las cosas y los hechos» -Devis Echandía- Debiendo mensurar prudencialmente este rubro, en base a las facultades otorgadas al suscrito por el art. 157 del CPCC, establezco el mismo en la suma de \$ 13.000 a la fecha de este pronunciamiento. c) Atento a lo arriba resuelto respecto a la condena a entregar un bien nuevo de iguales o similares características al oportunamente adquirido, el planteo de indemnización por desvalorización del bien adquirido no corresponde sea considerado ni acogido. VIII.- Sigo a los fines de la imposición de costas en cabeza de la demandada vencida, el criterio objetivo de la derrota (arts. 62, CPCC). Excepcionando la regla del art. 65 del CPCC en lo relativo al vencimiento parcial y mutuo, en razón del derecho judicial sentado e/a Balda v. Perez por la Cámara de Apelaciones del fuero (Sentencia de fecha 04.06.2009 Expte. 14833/08 r.C.A.). Corresponde finalmente regular los emolumentos de los abogados actuantes, dejando constancia que lo haré en suma fija, teniendo en cuenta como parámetros de graduación respectivo, dentro de los rangos porcentuales legales, las pautas que brinda la norma contenida en el art. 6 de la ley de aranceles, y los mínimos de uso habitual forense. En razón de lo expuesto, motivación, normas jurídicas preindicadas, derecho judicial citado y principios esenciales del derecho RESUELVO: 1º) Hacer lugar parcialmente a la demanda entablada por J. A.E. contra FRAVEGA S.A.C.I. e I., condenando a esta última a que en el plazo de diez días de quedar firme la presente, haga entrega a la actora de una computadora nueva de iguales o similares características a la oportunamente adquirida, con más la suma de \$ 28.000 en concepto de daños y perjuicios, conforme lo establecido en los considerandos. La entrega del bien referido se ordena bajo apercibimiento de imposición de astreintes. Asimismo, en defecto de pago de la suma de condena, la misma generará intereses a tasa mix desde el vencimiento del plazo acordado y hasta su efectivo pago. 2º) Imponer las costas a la demandada vencida -art. 62 CPCC-, excepcionando en su caso la regla del art. 65 del ritual por las razones y el derecho judicial indicados. 3º) Regular los honorarios de los Dres. Horacio A. TANUS MAFUD (patrocinante de la actora), en la suma de \$10.500; los de los Dres. Jorge Martín LORDA y Romina PACCI (apoderado y patrocinante respectivamente de la demandada) conjuntamente en la suma de \$ 7.500, en todos los casos más IVA de así corresponder al tiempo de la percepción. REGISTRESE y NOTIFIQUESE por Secretaría. ante mí: Esteban Pablo FORASTIERI Secretario Abel Arnaldo ARGÜELLO Juez Sustituto 032555E