

Defensa Del Consumidor Mal Funcionamiento De Computadora Garantia Art 11 De La Ley 24240

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Mal funcionamiento de computadora.

Garantía. Art. 11 de la ley 24240 Se revoca parcialmente la sentencia apelada y se deja sin efecto la reparación a un consumidor del daño moral con sustento en el mal funcionamiento atribuido a una computadora defectuosa, en la medida en que la actora jamás alegó que la reparación practicada sobre su equipo no hubiera sido apta para ese fin, extremo que tampoco se encargó siquiera de constatar pues se negó a recibir la unidad tras el trabajo realizado. Esto llevó a la conclusión de que no hubo hecho ilícito susceptible de justificar la responsabilidad atribuida. En Buenos Aires, a los 20 días del mes de septiembre de dos mil dieciocho, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos ?Rivas Ramos, Araceli Liset c/ Hewlett Packard Argentina S.R.L. y otro s/ ordinario? (expediente n° 31234/2014; juzg. N° 13, sec. N° 25), en los que, al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Doctores Julia Villanueva (9) y Eduardo R. Machin (7). Firman los doctores Eduardo R. Machin y Julia Villanueva por encontrarse vacante la vocalía 8 (conf. art. 109 RJN). Estudiados los autos la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver. ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de fs. 334/43? La señora juez Julia Villanueva dice: I. La sentencia apelada. Mediante el pronunciamiento obrante a fs. 429/436 el señor juez de grado hizo lugar parcialmente a la demanda por daños y perjuicios deducida por Araceli Liset Rivas Ramos contra Hewlett Packard Argentina S.R.L. y contra Frávega S.A. con sustento en el mal funcionamiento que la actora atribuyó a una computadora que, según adujo, había comprado en uno de los locales comerciales explotados por esta última. Para decidir del modo en que lo hizo, el sentenciante señaló que, aun cuando la computadora hubiese sido efectivamente reparada -tal como lo habían sostenido las demandadas-, ello no obligaba a la actora a tener que aceptarla. Señaló que, ante la falla de un producto, el proveedor no podía elegir cuál debía ser la solución legal que debía aplicarse, toda vez que una conclusión semejante implicaría dejar al consumidor a su merced, dado que era poco probable que dicho proveedor optase por rescindir el contrato y restituir a su cliente lo abonado, antes que elegir reparar el producto fallado. En tal contexto, y por las razones que explicó, concluyó que había asistido a la actora el derecho a requerir la suma que indicó. Hizo también lugar a la indemnización por daño moral, que fijó en la suma de \$10.000 y rechazó el daño punitivo. II. Los recursos. 1. La referida decisión fue apelada por la actora a fs. 440, quien expresó agravios a fs. 465/473, los que fueron contestados por Frávega S.A. a fs. 488/494 y por Hewlett Packard Argentina S.R.L. a fs. 496/502. De su lado, ambas demandadas también apelaron. Frávega S.A. lo hizo a fs. 438, fundando su recurso a fs. 448/458 y Hewlett Packard Argentina S.A. hizo lo propio a fs. 442 y a fs. 476/481, respectivamente, no mereciendo en ningún caso respuesta de su contraparte. 2. La actora sostiene que su demanda debió haber sido admitida íntegramente, mediante el reconocimiento a su parte de los distintos rubros que había reclamado al promover la acción. A fin de fundar su posición, se expresa largamente en términos a los que me remito por razones de brevedad. Las demandadas, en cambio, persiguen lo contrario; esto es, que la sentencia sea íntegramente revocada por considerar que la actora no tiene razón. Hacen reseña de las normas de la ley 24.240 que avalan la posición por ellas defendidas en este pleito y que demuestran que, en su calidad de proveedoras, ellas cumplieron con todas las obligaciones que se encontraban a su cargo. Por iguales razones de brevedad, me remito a las argumentaciones que han sido vertidas al expresar agravios. III. La solución. 1. La actora demandó a Frávega S.A. y a Hewlett Packard Argentina S.R.L. el reintegro del precio que había pagado por una computadora PC AIO HP 18-1209LA, con más los daños y perjuicios que adujo haber padecido. De su lado, las emplazadas resistieron la acción, fundando sus defensas en que el equipo en cuestión había sido oportunamente reparado y que, pese a ello, la demandante se había negado a recibirlo. 2. Así trabada la litis, cabe comenzar por destacar que ambas partes están contestes en cuanto a que la computadora adquirida por la actora con fecha 3.10.13 presentó desperfectos de funcionamiento, como así también que tal computadora fue retirada por personal del servicio técnico de HP el 13.11.13. Igualmente contestes se encuentran los contendientes en cuanto a que, tras haber retirado el equipo del domicilio de la demandante, la demandada lo reparó y notificó a ésta a fin de que efectuarle su devolución. En ese estado de cosas, la actora se negó a aceptar la devolución del aparato por considerar que le asistía derecho a que le dieran una unidad nueva, no la que ya le había sido entregada y se encontraba ahora reparada. Esa es la plataforma fáctica que habré de tomar a fin de decidir cuál es la solución que corresponde otorgar al caso. Y esto, pues, si bien existen otros argumentos que las partes han alegado en sus respectivas presentaciones, ellos se vinculan con hechos que no han sido probados, y no me encuentro en condiciones de sostener que alguna de las litigantes deba pesar con la carga de la omisión probatoria respectiva. 3. A mi juicio, la actora no tuvo razón. Está fuera de

cuestión, reitero, que Hewlett Packard retiró la computadora y se hizo cargo de su arreglo, cumpliendo así con la garantía legal que ella debía a su cliente en los términos del artículo 11 de la ley 24.240. La señora Rivas fundó el derecho que invocó en lo dispuesto en el artículo 10 bis de la misma ley. No obstante, según mi ver, esa norma regula un supuesto diferente del que aquí se verificó, dado que, como surge de su texto expreso, las alternativas que allí se abren a la elección del consumidor, presuponen el incumplimiento del contrato por parte del proveedor. Como dije, ese incumplimiento no se había verificado al tiempo en que la actora pretendió hacer uso del derecho que invocó a que le fuera entregada una unidad no usada. El contrato respectivo estaba, en cambio, siendo cumplido por el proveedor, que se había encargado de reparar la unidad y había asumido las consecuencias de la garantía legal recién mencionada. En ese contexto, la cuestión quedó regida por lo dispuesto por el artículo 17 de la misma ley, que sólo otorga el derecho aquí pretendido al consumidor afectado cuando la reparación de que se trate no haya sido satisfactoria, esto es, no haya sido apta para colocar a la cosa reparada en condiciones óptimas para cumplir con el uso a que se encontraba destinada. En la especie, la actora jamás alegó que la reparación practicada sobre su equipo por Hewlett Packard no hubiera sido apta para ese fin, extremo que tampoco se encargó siquiera de constatar pues se negó a recibir la unidad tras el trabajo realizado. Esto me lleva a la conclusión de que no hubo hecho ilícito susceptible de justificar la responsabilidad que la nombrada atribuyó a las demandadas en este juicio. La existencia de esa responsabilidad, como es sabido, se encuentra supeditada a la concurrencia simultánea de cuatro presupuestos: a) hecho ilícito; b) imputabilidad; c) daño y d) relación de causalidad entre ese hecho ilícito y el daño sufrido. De esto se deriva que, al faltar el primero de esos presupuestos, no corresponde condenar a las demandadas a pagar a la actora los daños que aquí ha reclamado, dado que, si esos daños hubieran sido sufridos por ella, no tendrían con la actuación imputada a las defendidas relación de causalidad que justificara la condena pretendida en contra de éstas. Es preciso destacar que esta Sala ha sido muy cuidadosa a la hora de dilucidar cuál es el alcance de la referida garantía y cómo debe proceder el proveedor para hacerla efectiva, imponiendo sobre el obligado la carga de actuar en forma muy diligente, esto es, en términos tales que coloquen al consumidor en la misma situación en la que se hubiera hallado de no haber experimentado el producto ningún defecto (ver esta Sala, *¿Díaz Quijano Mariana Beatriz c/ Moto Roma S.A. y otros s/ordinario?*, del 21.8.18). Que esto es así, no es dudoso; pero tampoco lo es que la ley sí ha reconocido al proveedor el derecho a mantener el contrato si cumple satisfactoriamente con la garantía en cuestión. El interés del proveedor debe, entonces, ser conciliado con el derecho de su cliente, conciliación que se logra cuando ambos caminos -sea la reparación, sea la sustitución del bien, o sea cualquier otro remedio sucedáneo- conducen al mismo fin: permitir que el consumidor acceda a los beneficios de la cosa que ha adquirido. Ese equilibrio es lo que hay que buscar, el que no se logra desconociendo al proveedor un derecho que la ley le otorga, sino obligándolo a actuar en forma extremadamente eficiente a los efectos de que llegue del modo más rápido posible al aludido resultado satisfactorio, que es el que interesa al consumidor con el que se ha vinculado. 4. Así las cosas, la demanda debería ser rechazada en su integridad. No obstante, dado que la actora no tiene la computadora que en su momento adquirió y que, al expresar agravios, las demandadas se han avenido a entregar a la demandante un importe equivalente al valor de ese equipo -más el correspondiente a la extensión de la garantía que la nombrada pagó-, encuentro razonable confirmar la sentencia de primera instancia en lo principal que decide, dejando sin efecto -por las razones recién expuestas- la indemnización que allí fuera reconocida a la nombrada en concepto de daño moral. No obsta a ello el cuestionamiento levantado por las demandadas con respecto a los intereses, toda vez que, como es obvio, sin esa suma adicional, la demandante no se encontraría en condiciones actuales de adquirir una unidad similar a la siniestrada, que es lo que, cabe entender, las nombradas pretendieron al efectuar tal ofrecimiento. Esa interpretación, según mi ver, no podría ser otra, pues, si lo fuera, el aludido ofrecimiento quedaría privado de sentido, lo cual me conduce a rechazar los agravios que acerca de esos intereses y su días a quo se han articulado. De lo expuesto se infiere que tanto el recurso de la actora -a través del cual persiguió el reconocimiento de otros rubros-, como los de las demandadas, que cuestionaron la aludida decisión del juez de primera instancia, deben ser rechazados, salvo en la aludida medida (vinculada al daño moral) que ya he expresado. IV. La conclusión. Por lo expuesto propongo al Acuerdo confirmar la sentencia de primera instancia en todo lo que decide, salvo en lo que respecta a la indemnización por daño moral, que se deja sin efecto. Dado el resultado de los recursos, cada recurrente deberá hacerse cargo de sus propias costas de Alzada. Por análogas razones, el Señor Juez de Cámara, doctor Eduardo R. Machin, adhiere al voto anterior. Con lo que termina este Acuerdo, que firman los Señores Jueces de Cámara doctores Eduardo R. Machin, Julia Villanueva. Es copia del original que corre a fs. del libro n° de Acuerdos de la Sala *¿C?* de la Excelentísima Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal. RAFAEL F. BRUNO SECRETARIO DE CÁMARA Buenos Aires, 20 de septiembre de 2018. Y VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve: confirmar la sentencia de primera instancia en todo lo que decide, salvo en lo que respecta a la indemnización por daño moral, que se deja sin efecto. Dado el resultado de los recursos, cada recurrente deberá hacerse cargo de sus propias costas de Alzada. Notifíquese por Secretaría. Oportunamente, cúmplase con la comunicación ordenada por el art. 4° de la Acordada de la Excm. Corte Suprema de Justicia de la

Nación 15/13, del 21.5.2013. Hecho, devuélvase al Juzgado de primera instancia. Firman los suscriptos por encontrarse vacante la vocalía n° 8 (conf. art. 109 RJN). EDUARDO R. MACHIN JULIA VILLANUEVA RAFAEL F. BRUNO
SECRETARIO DE CÁMARA Correlaciones: [Ley 24240](#) - BO: 15/10/1993
032297E :left;text-align:right"> - .