

Defensa Del Consumidor Resolucion De Contrato Incumplimiento Contractual Mobiliario Danos Punitivos

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Resolución de contrato. Incumplimiento

contractual. Mobiliario. Daños punitivos

Se confirma la sentencia que admitió la demanda, declaró resuelto el contrato y condenó a una empresa de amoblamientos a restituir al consumidor la suma de dinero entregada con motivo de la contratación de un mobiliario para la vivienda, con más la aplicación de la multa civil del 20%. Es que ante el grave incumplimiento en que incurrió la demandada, encontrándose afectada la identidad del material acordado y comprometido con lo entregado, el actor como consumidor perjudicado, a su libre elección, pudo rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado.

En la ciudad de General Pico, provincia de La Pampa, a un día del mes de febrero del año dos mil diecinueve, se reúne en ACUERDO la SALA A de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial para resolver el recurso de apelación interpuesto en los autos caratulados ?G., G. R. C/ LIBERTAD AMOBLAMIENTOS S.A. S/ RESOLUCIÓN DE CONTRATO? (expte. N° 6261/18 r.C.A.), venidos del Juzgado Civil de Primera Instancia N° 3 de esta Circunscripción.

El Dr. Alejandro PÉREZ BALLESTER, sorteado para emitir el primer voto, dijo: I. G. R. G. que vive en la ciudad de General Pico, Provincia de La Pampa, encargó la construcción de un mobiliario a medida para su vivienda (biblioteca con 5 cajones, consola, y espejo). Culminada la fabricación y armados e instalados los muebles en su domicilio, no conforme con el trabajo, especialmente porque no se había utilizado ?madera maciza de guindo? sino un enchapado, promovió demanda sumarísima contra Libertad Amoblamientos S.A., con domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con fundamento en la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y modificatorias, solicitando la resolución del contrato y la condena a pagar una multa del 20% en concepto de daño punitivo (arts. 10 bis inc. c) y 52 bis de la L.D.C.) (ver demanda fs. 43/47).

II. Libertad Amoblamientos S.A. contestó la demanda a fs. 105/115. Dando otra versión de los hechos dijo que en el mes de febrero de 2015 el hoy actor se hizo presente en el local, lo recorrió, realizó consultas y solicitó presupuesto de un amoblamiento para su consultorio (es oftalmólogo); y que unos días después y a partir del 5 de febrero, la esposa del actor, M., L. inició vía correo electrónico un profuso intercambio de consultas y directivas con la diseñadora de la empresa, Jimena Bloise, lo que identificó como las tratativas previas del contrato, admitiendo que el día 20/2/2015 la diseñadora le remitió el presupuesto aludido por el actor y adjuntado al proceso (que incluye el precio con madera maciza de guindo), afirmando que el día 2/3/2015 se concretó la operación, cuando G., G. R. abonó la seña de \$ 10.000, abonado el saldo de precio con tarjeta de crédito el día 20/3/2015 (en 12 cuotas). Admitió que los muebles no se hicieron con madera maciza de guindo, sino con el material MDF enchapado con madera natural de guindo. Dijo que el mobiliario se hizo con dicho material porque fue la muestra que eligió la cónyuge del actor porque le gustaba más y así se lo comunicó a la diseñadora Bloise mediante mail enviado el día 26 de marzo de 2015, variación que, dijo, también fue autorizada y ratificada telefónicamente por G., G. R. Entre otras cosas destacó que el material referido era de excelente calidad y se utilizaba habitualmente en la fabricación de muebles de alta gama; que el cambio de material que eligió la esposa del actor implicó un mayor costo de producción aunque por razones de buena política comercial optaron por mantener el precio, absorbiendo la empresa los mayores costos; que el mobiliario entregado es de mayor calidad al acordado inicialmente y que cumple acabadamente con las funciones de uso; etc. En definitiva, dijo que durante todo el período de formación del contrato y hasta que quedó convenida finalmente la forma y el material con el que se haría el mobiliario lo que surge de la gran cantidad de correos electrónicos que se enviaron, siempre actuó con buena fe, que no incurrió en una conducta desleal o anticontractual. Citó doctrina y jurisprudencia por la que sería inadmisibles la resolución del contrato como se pretende. Pidió se rechace la demanda con costas.

III. La sentencia de fs. 448/462 admitió la demanda, declaró resuelto el contrato y condenó a la empresa Libertad Amoblamientos S.A. a restituir al actor dentro de los diez (10) días la suma de \$ 103.724,00 (comprende precio pagado \$ 102.580,00 y gastos \$ 1.144,00) con más intereses, debiendo la demandada, en el mismo plazo, proceder a retirar a su exclusivo cargo y costo, el mobiliario que fuera instalado en el domicilio del actor, bajo apercibimiento de aplicar astreintes (art. 10 bis inc. c, ley 24.240). En los términos del art. 52 bis de la ley 24.240 impuso a la demandada una multa del 20 %, porcentaje que debe ser calculado sobre el importe abonado por el actor con más intereses.

Apeló la demandada a fs. 467, expresando agravios a fs. 471/481, los que fueron contestados por la parte actora a fs. 484/488, oportunidad en que introdujo ?replanteo de cuestiones?, las que fueron contestadas por la parte demandada a fs. 494.

Encontrándose las actuaciones en este tribunal de alzada, el Ministerio Público Fiscal emitió opinión a fs. 509/510.

IV. El recurso: Refiere la parte demandada apelante que el a quo dispuso la resolución del contrato celebrado entre actor y demandado en virtud de lo dispuesto por el art. 10 bis inc. c) de la Ley 24250, que confiere al consumidor la facultad de rescindir el contrato con derecho a restitución de lo pagado en los

supuestos de incumplimiento de la obligación. Recuerda que la jueza sostuvo que ? la variación del material de fabricación del mueble así como el tratamiento encomendado y abonado por el actor, sin que tales modificaciones hayan sido informadas, constituyen un claro incumplimiento de las obligaciones legales y contractuales asumidas.?. Al respecto y en primer lugar dice que, considerar que en el caso se configura el hecho que habilita el ejercicio de la facultad resolutoria consagrada en la ley 24240, importa incurrir y/o aceptar el ejercicio abusivo de los derechos violado expresamente lo dispuesto por el art. 1071 del Código Civil. Dice que el fallo debe revocarse porque desinterpreta el sentido de los arts. 10 bis y 17 de la ley de Defensa del Consumidor, ?. que aplica errónea y dogmáticamente so pretexto de una hermenéutica guiada por el principio de buena fe que, además, utiliza de forma parcial. Y llega a dicho resultado pues incurre en absurdo en la apreciación de la prueba y los hechos.? (sic fs. 471vta./472), que según su criterio, fueron aplicadas erróneamente. Se agravia también porque el a quo sostuvo en la sentencia recurrida que: ?. ha quedado demostrado que el material utilizado para la fabricación del mueble encomendado no fue de madera maciza de guindo ni se le aplicó el tratamiento prescripto en el presupuesto? (sic fs. 472). Dice que se trata de una conclusión aparente ya que aparece resolviendo una cuestión respecto de la que no hay controversias entre las partes. En tal sentido dice que nunca cuestionó que el presupuesto que se encuentra agregado a fs. 11/13 se refiere a la fabricación de un mueble de madera maciza, y así surge de la contestación de demanda y de la declaración prestada por Romano a fs. 181/187. Dice que en el fallo recurrido se confunde Presupuesto con Contrato, y resuelve en función de este único elemento desdeñando la consideraciones efectuadas durante las negociaciones previas y posteriores a la emisión de aquél que indudablemente también integraron la oferta negocial, como es el caso de la gran cantidad correos electrónicos que se intercambiaron las partes con la intervención de la cónyuge del actor (M., L.) con la diseñadora Jimena Bloise; y desdeñando también la ?muestra de madera inicialada? por la Sra. M., L. Refiere que del análisis de ambos elementos y de la pericia caligráfica que el fallo no menciona, más la declaración testimonial de Jimena Bloise, surge sin dudas que el material consignado en el presupuesto de fs. 11/13 madera maciza fue reemplazado por la utilización de la técnica denominada MDF (densidad media por su abreviatura en inglés) a pedido y elección de la cónyuge del actor, Sra. M., L. Conforme a su criterio entiende que quedó acreditado que el Presupuesto emitido el 11/2/2015 constituyó un elemento inicial conteniendo los lineamientos de un proyecto de mueble que se fue definiendo y sufriendo modificaciones productos de las tratativas y conversaciones mantenidas entre el 5 de febrero y el 3 de junio de ese año (2015) (ver fs. 90/104), es decir, antes y después de la emisión del instrumento presupuestario. Manifiesta que se explica claramente que el mueble se construyó en madera MDR enchapada con conocimiento y por elección del actor, por que no existió el presupuesto fáctico que constituye la hipótesis de incumplimiento contractual postulada por la actora y admitida en la sentencia en crisis. Agrega que, en el fallo se afirma que el cambio de material madera maciza por MDF no fue informado al actor, que se trató de una información que permaneció reservada y que dicha omisión ?. de ninguna manera se suple con la suscripción por parte de la Sra. M., L. de una muestra de MDF enchapada. Es más, la nombrada no tenía siquiera por qué informar que se encontraba frente a una muestra de un material que no fuera de madera maciza de guindo presupuestada por la cual su esposo abonó la suma de dinero.?. Al respecto dice la recurrente que, sin embargo, la cónyuge del actor no podía ignorar que estaba frente a una muestra, cosa que conocía perfectamente porque se lo había anticipado la diseñadora Jimena Bloise mediante correo del día 26/3/2015 enviado a las 23:20 hs por medio de la cual M., L. le expresó a la mencionada diseñadora Bloise que le gustaba más ?. el liso, no el veteado.?, y que el día lunes 6 (de marzo) pasaría por Buenos Aires y si existía la posibilidad de ver ambas muestras en el negocio (ver fs. 102). Dice que todo ello quedó corroborado con el testimonio brindado por la diseñadora Bloise cuando señaló, entre otras cosas que: ?. la parte del diseño lo definí yo con M., L., la mujer de G., G. R., una vez que terminamos de definir el diseño, mandé por mail, 2 (dos) muestras para definir la terminación, una era la madera enchapada y la otra, la madera maciza. M., L., eligió la imagen correspondiente a la madera enchapada.? (ver fs. 303 vta.), cuando dijo que le gustaba más la muestra lisa que la muestra veteada, afirmando que la muestra lisa correspondía al enchapado y la muestra veteada a la madera maciza, como lo señaló el testigo Mota a fs. 199/200. Refiere que del análisis de los medios probatorios corresponde tener por acreditado que el material escrito descripto en el presupuesto original esto es, madera maciza, se varió por elección y con conocimiento de la actora con quien se discutió cada detalle del proyecto a quien se informó debidamente, conforme surge de los correos electrónicos agregados al proceso, y a diferencia de lo resuelto por el a quo, corresponde tener por probado que G., G. R. no sólo fue debidamente informado, sino que también prestó conformidad para recibir el mobiliario de MDF, lo que surge con contundencia del hecho de que su esposa M., L. señaló y eligió la muestra de MDF. Afirma que la accionada nunca actuó de mala fe. Por el contrario, recuerda que fue G., G. R. quien negó que su esposa haya señalado la muestra en cuestión y además se opuso a que su cónyuge preste declaración, afirmando que no existió buena fe en la conducta asumida por la parte compradora; quejándose que el tribunal en la resolución de fs. 136/138 no haya admitido la declaración testimonial de M., L., calificando al fallo en este punto como ?parcial?, lo que descalifica totalmente la sentencia apelada. Respecto a la pericia caligráfica practicada en autos dice que de la misma surge y quedó acreditado que la firma

estampada en la muestra de madera elegida le pertenece a M., L., circunstancia que, según su criterio, demuestra la mala fe por su falta de cooperación con la que actuó la parte compradora, quedando evidenciado que ambas partes acordaron que el mobiliario se haría en MDF y no con madera maciza. Se agravia porque la sentenciante ignoró por completo lo determinado por dicha pericia. En otro orden destaca la apelante que el mueble se construyó a medida, se proyectó, diseño y construyó en función de las necesidades y posibilidades de la vivienda del actor; se trata de un mueble exclusivo que solamente puede colocarse y utilizarse en el sitio en que se encuentra el domicilio particular del actor; se proyectó en función de las posibilidades de espacio que brindaba la vivienda y con vistas a las necesidades del uso del actor y su familia y es por ello, dice, si se lo desarma se lo inutiliza en razón que no podría ubicarse en otro sitio ni podrá cumplir las funciones para las que fue diseñado, etc. Manifiesta que la facultad prevista en el art. 10 bis de la ley 24.240, no debe ser susceptible de ser obrada disfuncional o abusivamente en los términos del art. 1071 del Cód. Civil, reiterando que si el actor apostó a la búsqueda de la verdad de lo sucedido no se hubiera opuesto a que declare su esposa como testigo necesario, recordando que la ley 24.240 reclama que el proveedor actúe de buen fe, pero también debe hacerlo el consumidor, por lo que no cabe descartar la normativa de derecho común. Entiende que el silencio del fallo sobre la negativa de G., G. R. tanto de la autenticidad de la inicialización de la muestra de madera con que se confeccionó el mueble como su oposición a que su esposa declare como testigo (ver fs. 125) y teniendo en cuenta el resultado de la pericia caligráfica de fs. 346/357, ¿constituye una omisión insuperable que desautoriza el fallo recurrido?. Se agravia porque el a quo consideró parcialmente la prueba producida. En tal sentido dice que se apoyó fundamentalmente en los dichos del testigo Mota, sin valorar que el mencionado trabaja actualmente para el actor y anteriormente trabajó para el padre del actor, lo que tornan poco creíble, dice, su testimonio; y por otra parte restó importancia a las demás declaraciones de los otros testigos que en forma coincidente declararon en favor de la demandada. Previo recordar que el incumplimiento contractual para autorizar el mecanismo resolutorio debe ser grave, dice que el perito carpintero que actuó en autos señaló (fs. 225 vta.), entre otras cosas, que: se trata de un mobiliario evidentemente delicado y que no encontraba diferencias ni de comodidad ni funcionales entre un mueble como el presupuestado y el entregado al actor, para cuya confección se utilizó una técnica utilizada para la fabricación de muebles de alta gama, afirmación que coincide con los dichos de los testigos Mota (fs. 199/201), Lange (fs. 190/192) y Monteagudo (fs. 223/224). Dice que el a quo ignoró por completo dichas declaraciones que ponderaron la calidad constructiva del mueble, por lo que entiende que la sentencia es arbitraria al omitir pruebas esenciales. Por otra parte la apelante señala que el actor no sufrió perjuicios ni daños puesto que se le entregó un mueble ¿evidentemente delicado?, ¿fino y de buena terminación? (Mota), que ¿está bien hecho?. Está lindo (Monteagudo) y que no se encuentran diferencias funcionales con un mueble realizado en madera maciza (el perito carpintero y los testigos Monteagudo y Lange). De conformidad con el informe pericial la diferencia de valor entre un mueble de madera maciza (\$ 42.900,00) con el elaborado con la técnica de MDF (\$ 30.500,00) ¿. resulta absolutamente relativa y menor que en el caso, y a todo evento aparece compensada por el uso y disfrute que G., G. R. y su familia hicieron y están haciendo del fino mueble instalado en el amplio hall de entrada de su vivienda.¿ (sic fs. 477 vta.). Por los fundamentos que expresa dice que admitir la resolución contractual provocará consecuencias absurdas, irrazonables y disvaliosas. Se agravia porque en la sentencia recurrida se impuso una multa equivalente al 20% del importe presupuestado debidamente actualizado y que deberá abonarse junto con el monto por el que prospera la acción. Refiere que la sentenciante destacó que el testigo De la Torre Zaragosa afirmó que ¿. ese mueble no se puede hacer en madera maciza porque es un mueble fino.¿ (fs. 372) y que en su declaración de parte José Romano dijo que: ¿. todos los muebles de alta gama se hacen en maderas naturales enchapadas con MDF.¿ (fs. 186). En base a dichas declaraciones la jueza de grado sostuvo que quedó demostrado que desde el mismo inicio del negocio, el proveedor sabía o estaba en condiciones de saber e informar que no utilizaría madera maciza para su construcción, ya que esa clase de muebles no puede realizarse con tal material. Vale decir agrega la intencionalidad surge palmaria?. Luego agregó en el decisorio que el actor manifestó su disconformidad con los muebles telefónicamente y luego que se retiraran de su domicilio, y que la demandada no dio satisfacción a los reclamos telefónicos ni a las cartas documentos enviadas posteriormente, ni en la instancia de mediación; manteniendo dicha postura durante todo el proceso y por los fundamentos expresados y remarcando que ¿. quedó demostrado que el material y la mano de obra utilizada resultan de valores y calidad muy inferiores a la madera maciza, lo cual demuestra que su accionar le reporta beneficios económicos configurándose una ¿culpa grave?. Al respecto la recurrente dice que no actuó de mala fe, y prueba de ello es que la diseñadora Bloise cuando declaró como testigo confirmó que a los compradores les envió dos muestras de madera (una de madera maciza y otra de madera enchapada) y que la cónyuge del actor eligió la madera enchapada (fs. 303, 4º respuesta), por lo que en modo alguno puede afirmarse que haya actuado de mala fe, puesto que quedó demostrado que el mueble se puede hacer de madera maciza y que el proveedor no desinformó al consumidor, aclarando que lo declarado por el testigo Torres Zaragosa se encuentra limitado a una opinión sobre el plano que se le puso a la vista y dijo que ese mueble, por ser fino, sólo se podía hacer en MDF, pero nunca se refirió al mueble presupuestado. Se agravia porque se le impuso la multa civil prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240, afirmando, por

las razones que expone, que la misma resulta inaplicable al caso. También afirma que no existió un incumplimiento que autorice la resolución del contrato en los términos del art. 10 bis inc. c) de la ley de Defensa del Consumidor. Los agravios serán tratados en conjunto en la medida que se lo estime pertinente.

V. Antecedentes del caso: 1. El Sr. G., G. R. y su cónyuge M., L., viven en la ciudad de General Pico de la provincia de La Pampa y en su domicilio particular decidieron redecorar el hall y/o ambiente que funciona como principal ingreso a la vivienda. A principios de febrero de 2015 el Sr. G., G. R. viajó a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se dirigió a local en donde se ofrecen en venta amoblamientos de su propio diseño, que también se fabrican a medida, negocio que, además, brinda asesoramiento en decoración, conocido con el nombre de fantasía ?Prototype Home Furnishing & Decoration?, de propiedad de la empresa Libertad Amoblamientos S.A. Fue atendido se supone y asesorado por una diseñadora de interiores que trabaja en el lugar, Jimena Bloise. A partir del 5 de febrero, la empresa por intermedio de la mencionada diseñadora, mantuvo fluidos contactos vía correos electrónicos, con la cónyuge del actor, Sra. M., L., definiendo en definitiva, entre ambas, las características del mobiliario que debía ser construido en madera maciza de guindo y demás elementos que contribuirían a decorar el ambiente. Luego de intercambiar ideas, consultas, de ver distintos catálogos y atender sugerencias de la experta, ambas partes fueron definiendo el diseño, medidas específicas y adecuadas al ambiente que se pretendía amueblar y decorar, por lo que se decidieron por encargar la construcción de una biblioteca con cajonera, una consola y un espejo, acordándose que todo lo que era en madera se haría con madera maciza de guindo. A pedido de la Sra. M., L. de G., G. R., la diseñadora Bloise el día 20 marzo de 2015 remitió el presupuesto por correo electrónico (que se agregó a fs. 11/13 y fs. 69/71 de autos), acordándose un precio de \$ 102.580,00, por la adquisición de los bienes siguientes: a) Biblioteca con 5 cajones. Estructura: en madera maciza Guindo. Terminación de estructura: artesanal, envejecido (.) Precio promocional: \$ 62.980,00; b) Consola: Estructura: en madera maciza Guindo + acero inoxidable sección caños de 5/6 cm de diámetro. Precio promocional \$ 24.900,00; y c) Espejo. Estructura: en madera maciza Guindo. Precio promocional: \$ 14.700,00. El precio acordado fue el presupuestado, que fue abonado por G., G. R. con tarjeta de crédito del siguiente modo: en concepto de seña \$ 10.000,00 el día 2/3/2015 (pagaderos en 6 cuotas de 1.666,66), y \$ 92.580,00 el día 20/3/2015 (pagadero en 12 cuotas de \$ 7.715,00).

Después que el actor abonó el precio en la forma indicada, su esposa y la diseñadora Bloise siguieron manteniendo contacto vía mail, todos referidos a las características del mobiliario pero en mayor medida a los distintos elementos que contribuirían a decorar el lugar donde se instalaría el mobiliario; cuando llegó el momento de elegir el color del mobiliario la diseñadora Bloise le enseñó distintas muestras y la Sra. M., L. eligió una, la más oscura porque le gustaba más. En base a esa elección se fabricó el mobiliario. Aquí es donde surgió el problema que motivó este juicio. Sucede que la muestra que eligió la cónyuge no era de madera maciza de guindo, sino que se trataba de un enchapado de dicha madera, circunstancia esta última que la Sra. M., L. nunca habría conocido porque se habría omitido informarle al respecto, al menos así lo afirmó la jueza de grado. Por su parte la accionada entendió que quedó modificado el contrato en el sentido que el mobiliario debía ser fabricado con enchapado y no con madera maciza de guindo. El mobiliario adquirido y construido a medida fue enviado en camión hasta la ciudad de General Pico y la empresa envió dos empleados armadores, quienes fueron acompañados por el Sr. José Ricardo Romano, Director General de la empresa, quien colaboró y supervisó el armado del mobiliario, el que fue instalado en la vivienda del accionante el día 27 de Junio de 2015. Ya instalada la biblioteca, consola y espejo, G., G. R. y su esposa se habrían percatado que el mobiliario no había sido construido con madera maciza de guindo según lo acordado inicialmente, advirtiendo que se trataba de un enchapado con dicha manera. Comenzaron los reclamos al respecto y al no alcanzar acuerdo alguno y fracasando la mediación, se generó el presente juicio.

2. El actor fundó su demanda en la ley de defensa del consumidor y el a quo decidió conforme a dicho ordenamiento jurídico, cuestión de la que no se agravio la recurrente, lo que impide a este tribunal de alzada opinar y decidir algo al respecto. Aquí no se discute si el mobiliario construido por la accionada es de buena o mala calidad; si es más caro o más barato, ni si cumple o no con las funciones y prestaciones de uso para los que fueron fabricados según la pretensiones del actor. Tanto el perito carpintero como casi la totalidad de los testigos coincidieron en señalar que el mobiliario colocado y armado en la casa del actor es un mobiliario fino, que puede ser calificado como de alta gama, muy bien construido y estético. El punto es que el actor quería un mobiliario hecho en madera maciza de guindo, así fue elegido y abonó el precio presupuestado que comprendía los muebles construidos en madera maciza y no con un enchapado de dicha madera. Evidentemente se sintió frustrado, y al parecer hasta engañado, cuando advirtió que el mobiliario armado en su casa era de madera enchapada y no madera maciza. A mi juicio, aún admitiendo la buena calidad de los muebles entregados y su refinada construcción, ningún juez puede convalidar y/o justificar la operación puesto que sería, de alguna manera, justificar o hacer prevalecer en el tiempo el estado de frustración que, se supone, sintió el actor con toda esta cuestión. Salvando las distancias, se me ocurre un ejemplo: una persona compra por internet un televisor de ?Alta Definición? puesto que es su deseo ver películas, deportes, etc. y paga el precio de mercado. Recibido el televisor en su casa y luego de instalado advierte de inmediato que se trata de un televisor convencional y no de ?alta definición?. Supongamos que cuando hace el reclamo al vendedor, este le desconoce el reclamo aduciendo que, de todos

modos igualmente podrá disfrutar de las películas y de los eventos deportivos en virtud de la buena calidad del televisor convencional. Si bien es cierto que el comprador podrá ver la TV sin mayores inconvenientes, el argumento es insostenible puesto que existe un error esencial en la identidad del objeto adquirido, que el consumidor no tiene por qué soportar. Se coincide en lo sustancial con el relato efectuado por la demandada en cuanto a que el mobiliario y demás detalles decorativos lo fueron delineando y definiendo en el transcurso de varios días entre la cónyuge del actor, Sra. M., L. de G., G. R., y la diseñadora Jimena Bloise, aspecto que en rigor no se encuentra discutido y surge de la gran cantidad de correos electrónicos que se cursaron las personas mencionadas. Cuando se pusieron de acuerdo en lo sustancial, por pedido de M., L., la diseñadora Bloise solicitó al sector de la empresa pertinente que elabore el presupuesto; luego el día 20 marzo de 2015 remitió el presupuesto por correo electrónico (que se agregó a fs. 11/13 y fs. 69/71 de autos), acordándose un precio de \$ 102.580,00, en donde expresamente se consignó que los muebles se harían en madera maciza de guindo, abonando G., G. R. ese precio. No pueden haber dudas que desde el inicio, tanto el Sr. G., G. R. como su esposa, querían muebles de madera maciza, y siempre actuaron con la buena fe creencia negocial de que abonaron el precio de un mobiliario que iba a ser construido a medida y con madera maciza de guindo. Por otra parte, la fabricante de muebles ofreció fabricarlos de madera maciza y así los presupuestó. Elegido y definido el diseño del mobiliario, la diseñadora Bloise le hizo saber a M., L. que faltaba elegir el color, y de las opciones que le ofreció la empleada de mueblería, sin dudas, como bien lo dice el apelante, la Sra. M., L. eligió el color más oscuro, el más liso, porque era el que le gustó más. Sucede que el color más oscuro, la muestra más lisa, era de madera enchapada. Como bien lo destacó la jueza de grado, la esposa del actor nunca supo que la muestra que más le gustaba era madera enchapada, incurriendo la demandada en la omisión de informar al cliente que la muestra elegida se correspondía con madera enchapada. Nada aclaró al desprevenido consumidor y el mueble se hizo con madera enchapada pero se pagó y el fabricante lo cobró como si fuese de madera maciza. El objeto del derecho del consumidor a la información, versa, entre otras cosas, sobre el adecuado conocimiento de las características del producto comercializado. El deber de información incumbe al empresario, tanto en la etapa precontractual (verbalmente, por correo electrónico, etc.), como en la fase de formalización y ejecución del contrato (deber de corrección). Pero sin dudas la información cobra especial relieve en las negociaciones previas a la conclusión del contrato, puesto que mediando adecuada información por parte del proveedor que es la parte más informada, probablemente se obtendrá una adecuada formación del consentimiento del consumidor (ver Stiglitz Gabriel Hernández Carlos A. (directores): ?Tratado de Derecho del Consumidor, Tomo I, Parte General. Relaciones de consumo. Prácticas comerciales?, págs. 569, 570 y 575, edit. La Ley año 2015). Cuando la diseñadora de la empresa le solicita a la cónyuge del actor que elija un color para los muebles, una vez elegido le debió informar a la parte que se presupone desinformada que la muestra o color que eligió correspondía a una madera enchapada y no a madera maciza, que era el material elegido por el actor y por el cual pagó el precio. De haber sido informada que el color elegido correspondía a una madera enchapada y no a una madera maciza, probablemente el contrato no se hubiese perfeccionado o lo habría sido en condiciones más favorables para el actor. La decoradora profesional que trabaja para la mueblería fabricante, que fue quien acordó con la cónyuge del actor hasta los mínimos detalles constructivos y definitivos del mobiliario, precisamente por poseer mayor información y conocimientos frente a la desinformación de aquella, no podía ignorar la importancia que ella pasó a tener para la esposa de G., G. R. durante todo el período precontractual hasta que se acordaron todos los aspectos decorativos y constructivos. En el caso la información respecto del cambio de material madera enchapada en lugar de madera maciza no se informó y pasó inadvertido para la parte desinformada. Las afirmaciones efectuadas por el a quo son acertadas en este aspecto. Ante el grave incumplimiento en que incurrió la demandada, encontrándose afectada la identidad del material acordado y comprometido, con lo entregado, el actor como consumidor perjudicado, a su libre elección, puede rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan (art. 10 bis c), LDC), no resultando aplicable al caso el inciso c) del art. 17 en cuanto parece exigir que el consumidor previamente haya exigido, como primera medida y previa, la reparación de la cosa. En definitiva, dentro del marco de la ley de defensa del consumidor la resolución contractual solicitada y admitida por el a quo resulta procedente frente al incumplimiento en que incurrió el proveedor demandado, como también resulta procedente la multa dispuesta. Por lo dicho, debe rechazarse el recurso de apelación de fs. 467, con costa de alzada a la demandada vencida. Así voto. El Dr. Horacio Alberto COSTANTINO, sorteado para emitir el segundo voto, dijo: Por sus fundamentos, adhiero al voto del colega preopinante. En consecuencia, la SALA A de la Cámara de Apelaciones: RESUELVE: I) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la demandada a fs. 467, con costas. II) Regular los honorarios de Alzada del Dr. Leonardo ANANÍA en el 2% de los fijados para primera instancia, y los del Dr. Gustavo César MASSARA en el 2% de los regulados a los abogados del actor para la instancia anterior; en ambos casos de los fijados en el punto III del decisorio apelado, más el IVA si correspondiere. Protocolícese, notifíquese y oportunamente devuélvase al Juzgado de origen. Dr. Horacio Alberto COSTANTINO Dr. Alejandro PÉREZ BALLESTER Dra. María Teresa SALVATIERRA Secretaria de Cámara Civil

040016E