

Defensa Del Consumidor Electrodomesticos Reparacion No Satisfactoria Dano Moral

JURISPRUDENCIA

En Buenos Aires a los diecinueve días del

mes de diciembre de dos mil diecinueve, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos ?OBAID CINTIA ELIZABETH Y OTRO C/ MABE ARGENTINA SA Y OTROS S/ORDINARIO? (Expediente COM 9497/2017) 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: N° 18, N° 17 y N° 16. Estudiados los autos la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de fs. 279/288? El Sr. Juez de Cámara Dr. Rafael F. Barreiro dice: I. Los antecedentes. Presentaré, resumidas, las posiciones sostenidas por los sujetos procesales intervinientes en la causa y las aristas dirimientes del conflicto suscitado que estimo útiles para su elucidación (CSJN, Fallos 228:279 y 243:563). a) Cintia Elizabeth Obaid y Bernardo Javier Bartoli, por derecho propio, promovieron demanda por daños y perjuicios contra Mabe Argentina SA, Electro Ref Sociedad de Hecho, Garbarino SAICeI y Kronen International SA, por la suma de \$ 194.321 -o lo que en más o en menos resulte de las pruebas a producirse, con más intereses y costas. Relataron que el día 05.04.15 adquirieron en Garbarino SAICeI un lavasecarropas marca Mabe, modelo LAV SR LSMB 08E04B por la suma \$ 10.044. Manifestaron que ese mismo día contrataron en Garbarino una garantía extendida por la suma \$ 779 con vigencia desde el 04.4.16 al 04.05.17. Denunciaron que el mentado artefacto dejó de funcionar el día 01.10.15. Añadieron que inmediatamente procedieron a llamar a la garantía de fábrica y que el servicio técnico Electro Ref concurre a su domicilio y reparó el aparato. Denunciaron que no les entregaron constancia de reparación. Alegaron que a los 4 días el lavasecarropas dejó de funcionar. Señalaron que procedieron a llamar a la garantía de fábrica y que el personal enviado por Electro Ref no pudo repararlo y tampoco entregó constancia alguna. Indicaron que día 17.10.15 dependientes de Electro Ref retiraron el artefacto de su domicilio y les entregaron una constancia de retiro. Explicaron que luego de unos días sin tener noticias sobre el estado de la reparación, decidieron llamar por teléfono al servicio técnico. Alegaron que personal de Electro Ref les respondió que el aparato no podía ser reparado por falta de repuestos de fábrica y les pidieron que hicieran el reclamo ante Mabe. Dijeron que se comunicaron varias veces con el fabricante y que le solicitaron la sustitución de la cosa adquirida. Continuaron diciendo que solo recibieron respuestas negativas y en mal modo colocándolos en una situación violenta y abusiva a pesar de que les explicaron que eran una familia numerosa con 6 hijos. Expusieron que el 28.10.15 Mabe les informó que debían esperar porque no tenían repuestos ni unidades de reemplazo y que por política de la empresa no cambiaban los productos. Denunciaron que desde el día el 16.10.15 el producto está en poder de Electro Ref. Explicaron que, ante el fracaso de las negociaciones extrajudiciales que intentaron para que las demandadas les devolvieran el artefacto reparado, decidieron adquirir en el mes de noviembre un lavarropas semiautomático marca ?Patriot? por la suma de \$ 1.199 y que en el mes de febrero de 2016 pudieron comprar un lava secarropas marca ?Samsung? por la suma de \$ 22.299. Imputaron responsabilidad a las defendidas por los hechos que en este litigio se ventilan, debiendo resarcirlos por los daños causados. Describieron y cuantificaron los rubros indemnizatorios reclamados. Fundaron en derecho su acción, invocaron la aplicación del estatuto del consumidor y ofrecieron prueba. b) Garbarino SAICeI, por medio de apoderado, contestó la acción incoada en su contra con la presentación de fs. 81/85. Por imperativo procesal negó todos y cada uno de los hechos relatados por los actores en el libelo inaugural y solicitó su rechazo con costas. No obstante ello, reconoció que los accionantes adquirieron el lavasecarropas. Afirmó que los demandantes no le hicieron reclamo formal alguno hasta la etapa de mediación. Recalcó que no se dan en el caso de autos los presupuestos que deben existir para toda imputación de responsabilidad. Impugnó la procedencia de los daños alegados. Fundó en derecho su defensa y ofreció prueba. c) Electro Ref Sociedad de Hecho, por medio de apoderado, contestó a fs. 97/100 la acción articulada en su contra. Tras efectuar una negativa general y otra más pormenorizada de los dichos del actor en el libelo de inicio, planteó la defensa de falta de legitimación pasiva. A fin de sustentar su defensa, explicó que se encarga de realizar servicio técnico a distintas empresas que fabrican electrodomésticos, entre ellas Mabe. En razón de ello, afirmó que no tiene obligación alguna frente al consumidor por el cumplimiento de la garantía por no ser uno de los sujetos incluidos en el art. 13 de la Ley 24.240. Solicitó la citación en garantía de TWC Warranty Services INC. Fundó en derecho su defensa y ofreció prueba. d) A fs. 102/103 los demandantes contestaron el traslado conferido a fs. 101 y solicitaron la desestimación de las defensas opuestas por Electro Ref Sociedad de Hecho, con costas. e) Kronen Internacional SA y Mabe Argentina SA no contestaron demanda, por lo que fueron declaradas rebeldes en fs. 114, pero en fs. 136 comparecieron a solicitar el cese de su rebeldía, lo cual fue admitido en fs. 144 III. f)

Dispuesta la citación como tercero de TWC Warranty Services INC (fs. 142/144), la misma compareció, por medio de apoderado, en fs.154/160. Por imperativo procesal negó todos y cada uno de los hechos relatados por el actor en el libelo inaugural y solicitó su rechazo con costas. No obstante ello, reconoció que los demandantes contrataron, en la fecha en que compraron el lavasecarropas en Garbarino, una propuesta de garantía de reparación que comenzaba a surtir efectos a partir de las 12 hs. del día siguiente a la finalización de la garantía del fabricante. Señaló que el contrato de Reparación entró en vigencia el 04.04.16 y se mantendría vigente hasta el 04.04.17. Indicó que del escrito de inicio de la demanda surge que cuando el producto falló se encontraba dentro de la garantía del fabricante y que por lo tanto no debe responder por los daños que alegaron padecer. Subsidiariamente, cuestionó la procedencia de los rubros reclamados. Fundó en derecho su defensa y ofreció prueba. II. La sentencia recurrida.

En el decisorio de fs. 279/288, la Sra. Juez a quo resolvió: a) admitir la demanda promovida por Cintia Elizabeth Obaid y Bernardo Javier Bartoli contra Mabe Argentina SA, Electro Ref Sociedad de Hecho, Garbarino SAICeI y Kronen Internacional SA, a quienes condenó a pagar la suma de \$ 110.823 más intereses; b) absolver a la tercera citada TWG Warranty Services Inc. Sucursal Argentina; y c) imponer las costas a las demandadas vencidas y en relación a la tercera citada a Electro Ref Sociedad de Hecho por ser la que solicitó la citación (art. 68 del Cpr.). Para resolver en el sentido apuntado, remarcó -en primer lugar- que en autos no está controvertido que los actores adquirieron en Garbarino un lavasecarropas marca Mabe. Tras ello, señaló que la falta de contestación de demanda de Kronen Internacional SA y Mabe Argentina SA autoriza a tener por reconocida la verdad de los hechos relatados por los demandantes en el libelo de inicio en relación a que: (a) el producto no podía ser reparado porque no entregaban un repuesto de fábrica y (b) los accionantes se comunicaron con la fabricante a fin de solicitarle la sustitución de la cosa adquirida y aquella se negó. A continuación, juzgó probado en el sub lite que Electro Ref Sociedad de Hecho retiró el artefacto del domicilio de los actores el día 16.10.15 y no han intentado entregarlo reparado. Asimismo, concluyó que a la fecha en que se produjeron las fallas, el bien se encontraba amparado por la garantía de fábrica. En razón de todo lo expuesto, juzgó que se configuró en el sub lite el supuesto de reparación insatisfactoria. De seguido, procedió a analizar la responsabilidad atribuida a cada una de las demandadas. En tal labor, concluyó que resultan responsables frente a los demandantes Mabe Argentina SA y Kronen SA por ser las fabricantes del bien, Garbarino por ser la vendedora y Electro Ref Sociedad de Hecho por ser quien brindó el servicio técnico.

En relación a la tercera citada, entendió que debía rechazarse la responsabilidad atribuida. Fundó su decisión en que a la fecha que el artefacto comenzó a experimentar fallas, el contrato con ella celebrado no había comenzado a regir. Arribado a este punto, ingreso al estudio de cada uno de los rubros indemnizatorios reclamados por el demandante en su escrito de inicio. Respecto al rubro ?devolución de lo abonado al precio actual de mercado?, admitió el reclamo por la suma de \$ 10.044, más los réditos calculados sobre la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones con descuento sin capitalizar, desde la fecha en que se verificó el pago, esto es el 05.04.15. A su vez, ordenó a los actores a la devolución del lavasecarropas.

Asimismo, hizo lugar al pedido de restitución de lo abonado en concepto de ?extensión de garantía? por la suma de \$ 779. Decidió que dicho monto devengue intereses calculados sobre la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones con descuento sin capitalizar, desde la fecha en que se verificó el pago, esto es el 05.04.15. Además, juzgó probado el daño moral invocado y su procedencia. Así las cosas, fijó el monto total de la indemnización en \$ 50.000. Resolvió que sobre dicho importe se calculen intereses a la tasa activa que percibe el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuento de documentos a treinta días -sin capitalizar- desde la fecha promoción de la demanda y hasta la fecha de efectivo pago. Respecto la multa contemplada en el art. 52 bis de la Ley 24.240, resolvió admitir el reclamo por la suma de \$ 50.000. Decidió que dichas sumas devenguen intereses calculados sobre la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones con descuento sin capitalizar, desde la fecha de notificación de la última cédula que notificó el traslado de la demanda y hasta el efectivo pago.

Finalmente, desestimó la indemnización solicitada en concepto de ?daño directo?. III. Los recursos. 1. Los actores recurrieron la sentencia a fs. 293. El recurso fue concedido a fs. 294. Sus quejas se encuentran plasmadas en la presentación de fs. 300/305, que mereció respuesta por el Electro Ref Sociedad de Hecho a fs. 331/332 y por Garbarino SAICeI a fs. 349. Las críticas plasmadas por los recurrentes se circunscriben a la desestimación del reclamo impetrado en concepto de ?daño directo?. 2. Garbarino SAICeI apeló a fs. 289. Su apelación fue concedida a fs. 290. Sus agravios se encuentran glosados a fs. 308/311 y su contestación a fs. 321/328. Sus quejas pueden exponerse del modo siguiente: (i) afirmó que no corresponde imputarle responsabilidad alguna por los hechos que en este litigio se ventilan; (ii) cuestionó la procedencia de los rubros daño moral y daño punitivo; y (iii) criticó la forma en que fueron impuestas las costas del proceso.

3. Electro Ref Sociedad de Hecho apeló a fs. 289. El recurso fue concedido libremente por la primer sentenciante a fs. 290. Sus quejas se encuentran plasmadas en la presentación de fs. 313/315 y su contestación a fs. 342/347. Luego de sostener que la anterior sentenciante incurrió en arbitrariedad, plasmó sus agravios, los que sintéticamente pueden exponerse del modo siguiente (i) afirmó que en el caso de autos no se configuró el supuesto de reparaciones insatisfactoria; (ii) reiteró que no corresponde imputarle responsabilidad alguna por los hechos que en este litigio se ventilan; (iii)

criticó la ponderación de la prueba que realizó la primer sentenciante; y (iv) cuestionó la procedencia de los rubros daño moral y daño punitivo. 4. Mabe Argentina SA y Kronen Internacional SA recurrieron la sentencia a fs. 295. El recurso fue concedido a fs. 296. Sus quejas se encuentran plasmadas en la presentación de fs. 317/318, que mereció respuesta por los actores a fs. 334/341.

Las críticas plasmadas por los recurrentes se circunscriben a la procedencia de los rubros daño moral y daño punitivo. 5. La Señora Fiscal General ante esta Cámara se expidió a fs. 357. IV. La solución. 1. Antes de entrar al estudio de las cuestiones traídas a esta Alzada, entiendo necesario señalar que no he de seguir a las apelantes en todos y cada uno de sus planteamientos, limitándome en el caso, a tratar sólo aquellas que son ?conducentes? para la correcta adjudicación de los derechos que les asisten. Me atengo, así, a la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que ha estimado razonable esta metodología de fundamentación de las decisiones judiciales (conf. doctrina de Fallos 265:301; 278:271; 287:230; 294:466, entre muchos precedentes). A lo que debo añadir que examinaré cada cuestión -hechos, pruebas y fundamentos- de manera que nada que sea sustancial quede sin tratar e intentaré ser conciso, por motivos de claridad para sustentar la decisión; bien entendido que he valorado todas las pruebas y reflexionado sobre todos los argumentos expuestos por las partes (CSJN, en Fallos 265:301; 278:271; 287:230; 294:466, etc.). 2. Hecha esta aclaración, me interesa explicar a continuación los motivos que justifican descartar el planteo formulado por Electro Ref Sociedad de Hecho mediante el cual tacha de arbitrario al fallo de la anterior instancia. Sobre el particular, cabe destacar que el juez debe dirimir el conflicto según su propio juicio, esto es, con independencia de las normas o el derecho invocado por las partes; facultad ésta que es resumida en el principio iura novit curia y cuyo ejercicio ha estimado correcto la Corte Suprema en múltiples ocasiones (Fallos 261:193; 282:208; 300:1034) o aun, ante el silencio de éstas (Fallos 211:54). De donde se sigue que la imputación que se le formula a la ?a quo?, de haber resuelto el caso con ?fundamentos aparentes? o arbitrariamente no comporta agravio atendible, por cuanto ha tratado los temas ?conducentes? para la correcta dilucidación de la contienda y -en todo caso- cualquier defecto que se le pudiera achacar, es susceptible de ser superado por el examen amplio de todas las cuestiones por parte del Tribunal. 3. Despejado este aspecto tangencial del caso, ingresaré al estudio del tema de fondo. En tal labor, analizaré en forma simultánea los agravios esbozados por los recurrentes por encontrarse los mismos estrechamente relacionados. 4.1. Pues bien, en tenor a lo expuesto por los actores en el escrito de inicio (v. fs. 61/62), y por Garbarino al momento de contestar demanda (v. fs. 82), se impone colegir que nos encontramos inmersos en una típica relación de consumo, en tanto dos particulares adquirieron un lavasecarropas marca Mabe el día 05.04.15 por la suma de \$ 10.044 para uso familiar. En este marco, el presente entuerto deberá encuadrarse dentro de la Ley de Defensa del Consumidor, habida cuenta que la misma es de orden público y debe ser aplicada cuando de los hechos alegados en los escritos de demanda y de contestación emerge una típica relación de consumo, y que no es ni más ni menos lo que sucede en autos. Obsérvese, además, que el propio art. 42 de la Constitución Nacional adopta la expresión ?relación de consumo? para referirse a todas las circunstancias que rodean o se refieren o constituyen un antecedente o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuarios, inteligencia ésta que impide una interpretación en contrario. 4.2. En base a ello, fácil es deducir que la controversia quedará plenamente abarcada por el régimen protectorio del consumidor (art. 1, 2 y 3 de la Ley 24.240, modif. por texto 26.361), y por ello la interpretación del contrato se realizará en el sentido más favorable al consumidor (art. 37 de la citada Ley), siendo, además, de aplicación el régimen de cargas probatorias que preceptúa el art. 53 de la ley 24.240 (según ley 26.361). 5.1. Partiendo de tal plataforma, resulta útil recordar a fin de resolver el entuerto, que el actor solicitó restitución de lo abonado a las demandadas como consecuencia de la adquisición de un lavasecarropas, más los daños y perjuicios ocasionados. Sustentó su pretensión en los arts. 11, 12 y 17, inc. b) del estatuto consumeril. En este contexto, cuadra señalar que las diversas opciones concedidas al consumidor en el art. 17 de la Ley 24.240, son una consecuencia de la garantía establecida en el art. 11 del mismo plexo normativo, en favor de los consumidores y subadquirentes de cosas muebles no consumibles; garantía que impone a todo proveedor el deber de reparar el bien o, en el supuesto de reparación no satisfactoria, 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 al precio actual de la misma, o hacer una quita proporcional al precio; a elección del beneficiario. Según el art. 11 de la Ley 24.240, la garantía legal rige por los defectos de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, siempre que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o el correcto funcionamiento de la cosa. 5.2. En este marco, resulta clave para el resultado del reclamo incoado en autos, determinar si se encuentran acreditadas en el sub lite las fallas mecánicas que presenta el lavasecarropas. Luego y para el supuesto caso de responder afirmativamente este interrogante, dilucidaré si los desperfectos no fueron reparados satisfactoriamente por el servicio técnico, tal como afirman los accionantes en su escrito de inicio. 5.3. A tal efecto, señálese que se encuentra acreditado en la causa que Electro Ref Sociedad de Hecho en su condición de servicio técnico de Mabe retiró el día 16.10.15 del domicilio de los actores el lavasecarropas para su reparación (v. constancia de retiro obrante a fs. 95). Asimismo, resulta útil remarcar que el lavasecarropas marca Mabe modelo LAV SR LSMB 08E04B

presentaba al día 17.10.15, esto es a nueve días de haber sido adquirido, una falla en el tambor que no le permitía terminar el ciclo de lavado (v. Orden de trabajo Nro. 258283 obrante a fs. 96). Repárese la virtualidad jurídica que debe otorgarse a los citados documentos, pues fueron extendidos y acompañados a la causa por Electro Ref Sociedad de Hecho. Además, debo resaltar que Electro Ref Sociedad de Hecho dejó asentado en la orden de reparación Nro. 258283 que: (i) brindó el servicio en el marco de la garantía extendida por Mabe; (ii) intentó devolver el artefacto sin reparar; y (iii) la reparación no se realizó por la falta de un repuesto (v. fs. 96). En función de ello, el embate que intenta la apelante en relación a la garantía de fábrica no se encontraba vigente y que intentaron entregar el artefacto reparado resulta contrario con la doctrina de los actos propios, ahora acogida expresamente por el art. 1067 del nuevo Cód. Civil y Comercial, y que veda la volubilidad, la contramarcha, el vaivén entre sucesivas posiciones procesales de una misma parte o litigante. El desarrollo doctrinario y jurisprudencial de esta interpretación suple la falta de regulación especial en el Código Civil derogado, aplicable a la relación. 5.4. Como corolario de todo lo expuesto, juzgo que se encuentra acabadamente acreditado que el lavasecarropas en cuestión dejó de funcionar a los pocos días de haber sido adquirido y que luego de un intento fallido de reparación, fue retirado del domicilio de los actores por el servicio técnico autorizado para su reparación y no fue arreglado, ni entregado a sus propietarios. Por todo ello, concluyo que en el sub lite se verifica el supuesto de reparación insatisfactoria prevista por el art. 17 de la Ley de Defensa del Consumidor. Ningún elemento probatorio aportaron las demandadas que permita demostrar lo contrario. A ello, debo agregar que las demandadas se encontraban en inmejorables condiciones para acreditar lo contrario, sin embargo, nada aportaron en tal sentido, por lo que deberán cargar con las consecuencias de su inacción probatoria teniéndose por cierto lo afirmado por el accionante en cuanto a que el lavasecarropas adquirido portaba un defecto de fabricación (arts. 3º, 53 y ccdtes. de la ley 24.240). Resulta trascendente destacar, que en función de lo dispuesto por el art. 53 de la LDC, el proveedor que omite presentar pruebas que necesariamente deben estar en su poder crea un fuerte indicio a favor de los hechos invocados por el consumidor, consagrándose así legalmente el principio de las cargas probatorias dinámicas que ha sido aceptado por la doctrina y la jurisprudencia prevaleciente (argto. Shina Fernando E., "Daños al consumidor", Ed. Astrea, Bs. As, 2014, p. 152). En iguales condiciones, puede afirmarse que al consumidor o usuario le son aplicables los principios "in dubio pro consumidor", de lo que se sigue que en caso de duda debe estarse a la interpretación más favorable al consumidor, principio que no sólo se refiere a la interpretación del derecho, sino también a los hechos y a la prueba rendida en el ámbito jurisdiccional (arg. art. 3 y ccdtes. de la ley 24.240;). Así las cosas, considero que la actitud que adoptaron las defendidas en este pleito han creado un fuerte indicio a favor de los hechos invocados por los accionante. Por todo ello, juzgo que debe confirmarse lo decidido sobre este punto por la magistrado de grado. 6.1. Arribado a este punto, analizaré ahora si corresponde atribuirle responsabilidad a la demandada, tal como hizo la primer sentenciante. En tal misión, considero que las defendidas han obrado en clara violación a ley de Defensa del Consumidor en virtud la inobservancia de la garantía legal de saneamiento y reparaciones insatisfactorias, configurándose de tal modo los presupuestos que habilitan la responsabilidad solidaria de las recurrentes, conforme la normativa específica aplicable al caso (arts. 11,12, 13 y 17 inc. b) de la ley 24.240). En efecto, Mabe Argentina SA y Kronen Internacional deben responder por ser las fabricantes del artefacto y no haber entregado un repuesto necesario para su reparación (conf. arts. 11, 12, 13 y 17 Ley 24.240) y Garbarino por ser la vendedora del producto (conf. arts.11, 12, 13 y 17 Ley 24.240). En relación a Electro Ref Sociedad de Hecho considero que corresponde atribuirle responsabilidad pues ante el consumidor debe responder quien delega en otros el cumplimiento de la obligación de garantía (proveedor) y quien presta el servicio efectivamente (conf. Demetrio Alejandro Chamatropulos, "¿Estatuto del Consumidor?" T º1, Editorial La Ley, año 2016, p. 438). 6.2. Entonces, en la situación antes descripta, la desestimación de las quejas en examen se impone como única solución posible con la consecuente confirmación del decisorio apelado en el punto a que las demandadas deberán restituir a los actores las sumas abonadas por la compra del producto y estos últimos a devolver el lavasecarropas en el estado en que se encuentre (conf. 11, 13 y 17, inc. b. LDC). 7. Las consideraciones vertidas precedentemente significan admitir la existencia de un nexo de causalidad entre los daños reclamados por los actores y las fallas de fábrica que presenta el lavasecarropas. En efecto, se tuvo por cierto que los defectos existieron y es evidente que en el caso de artefactos nuevos sólo es posible que el vicio se haya causado en la elaboración (conf. Lorenzetti, Ricardo Luis, "¿Consumidores?", pp. 420, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003). La responsabilidad que se deriva del daño causado al consumidor por el riesgo o vicio propio de la cosa, halla reconocimiento expreso en la LDC 40, que dispone la solidaridad, en lo que aquí interesa, entre el fabricante y el vendedor. Los demandados no produjeron probanza alguna encaminada a demostrar la ajenidad de la causa del daño. Ambos resultan solidariamente responsables frente a los adquirentes. Tal es, reitero, lo que dispone el art. 40 de la ley 24.240, que no ha sido modificado, en cuanto establece que si el daño al consumidor resulta del vicio o defecto de la cosa o de la prestación del servicio responderá el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya prestado el servicio técnico. 8. La acreditación en el sub lite de tales extremos habilita la indagación de los rubros indemnizatorios pretendidos por el demandante y que han sido materia puntual

de agravio. 8.1 . Daño moral. 8.1.1. En este marco, debo señalar en orden a las obligaciones del proveedor y el daño moral que: "el incumplimiento deviene de concretas obligaciones impuestas por la ley de defensa del consumidor (trato digno, art. 8 bis garantía, art. 11; reparaciones no satisfactorias, art. 17 y buena fe contractual, art. 37, las que fueron transgredidas por las demandadas a título de culpa grave (art. 1724 del CCyCN.). "Y en este punto no deben olvidarse las enseñanzas de Von Ihering, que se pronunció por la afirmativa, sosteniendo que cualquier interés, aunque sea moral, es merecedor de protección por parte del derecho; agregando que no es razón para dejar sin reparación al titular del derecho afectado, la circunstancia de que éste no resulte apreciable en dinero. El dinero no siempre cumple una función de equivalencia, ya que ésta sólo se da cuando se trata de prestaciones de contenido patrimonial; en los demás casos cumple una función satisfactoria, posibilitando al titular del derecho violado la obtención de otros goces o sensaciones agradables o placenteras que lo distraigan y le hagan o mitiguen los padecimientos sufridos" (Ihering, Rudolph Von, "De l'interet dans les contrats et de la prétendue nécessité de la valeur patrimoniale des prestations obligatoires", en Oeuvres choisies por O. de Meulenaere, Chevalier-Maresq et Cie. Edit., París, 1893, T. II, especialmente p. 178 y ss., cit. en "Tratado de la Responsabilidad Civil", Trigo Represas, Félix A. López Mesa, Marcelo J. Ed. LLBA 2004. T. I, p. 482). La doctrina apunta como presupuestos del daño moral que sea cierto, personal del accionante, y derivar de la lesión a un interés suyo no ilegítimo y que el reclamante se vea legitimado sustancialmente. En lo que atañe a lo primero, el daño moral debe ser cierto y no meramente conjetural, el que no es indemnizable; lo cual significa que debe mediar certidumbre en cuanto a su existencia misma. Sin embargo, esta exigencia de certeza del daño debe ser adaptada al supuesto del daño moral posible en el sector del derecho del consumidor, dado que no se trata de un daño que pueda ser probado en base a pautas objetivas y materialmente verificables de acuerdo a las circunstancias del caso. Los autores han sostenido que "se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la LDC 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, Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral, LLC2013 (marzo), 133). Resulta incuestionable que la conducta asumida por las demandadas repercutió indudablemente en los sentimientos de los accionantes, afectándose, de esta manera su vida personal. En efecto, la penosa situación que debieron atravesar los damnificados al solicitar en varias oportunidades la solución al problema sin tener respuesta satisfactoria por las accionadas, permite tener por acreditado un estado de impotencia y perplejidad que produce incomodidad, desasosiego, consternación y zozobra moral. Todo ello ha debido originar un cambio disvalioso en el bienestar del demandante al afectar su equilibrio anímico o estabilidad emocional, y ha debido ocasionar por el mero hecho de su acaecimiento un estado y un considerable sufrimiento que justifica su reparación (Com. A. ?Miragaya, Jorge c/ Banco Francés s/ ordinario?, 11.05.04; Com. D. ?Mercobank S.A. s/ liquidación judicial s/ inc. de revisión por Tomada, Jorge", del 19.10.05.). 8.1.2. Todo ello, consecuentemente, pone en evidencia la configuración de un daño moral. Por tanto, la queja en examen no será admitida. 8.2. En relación a la cuantía del concepto indemnizatorio aquí examinado, juzgo que la indemnización acordada por el juez a quo resulta adecuada; desde que es suficiente para reparar el perjuicio padecido. 8.3. Daño directo. El art. 40 ?bis? según leyes 26.993 y 26.994 establece lo siguiente: ?Daño directo. Es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. Esta facultad solo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos: a) la norma de creación le hay concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta; b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas; c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente. Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida, ni en general, a las consecuencias patrimoniales. Surge expresamente del artículo reseñado que no corresponde aquí la fijación de aquellos daños directos que el legislador facultó excepcionalmente a la administración a otorgar, porque la reparación ha sido pretendida -y concedida- en base al régimen común. No hay, en rigor, dos daños dinerarios sino una única conducta generadora del perjuicio. En otros términos, la indemnización por daño directo quedó comprendida en el reclamo concerniente a la restitución de las sumas abonadas por la compra del lavasecarropas. Una interpretación contraria a la que aquí propongo importaría la posibilidad de concesión de un doble resarcimiento por un mismo hecho (esta Sala F, ?Miranda Galeano Catalina c/ Telecom Personal SA s/Ordinario? del 19.09.13). En función de ello, corresponde rechazar, sin más, el reclamo impetrado. 8.4. Daño Punitivo. 8.4.1. Respecto a la naturaleza y características del instituto que regula el art. 52 bis de la LDC, me remito a las reflexiones que he vertido en una publicación

relativa a la sustancia del daño punitivo (Barreiro, Rafael F, El factor subjetivo de atribución en la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240, Revista del Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa, Año V, N° 3, La Ley, junio de 2014, ps. 123/135). Reflexiones que, además, he expuesto reiteradamente en diversos precedentes de esta Sala (véanse en este sentido mis votos en las causas(?Bava Mónica Graciela y otras c/ ALRA SA y otro s/ ordinario? del 19.06.18; ?Vega Gustavo Javier c/ MasterCard SA y otros s/ ordinario? del 29.08.17; Feurer Eva y otro c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ ordinario? del 22.08.17; ?López Bausset Matías c/Automilenio S.A. y otro s/ ordinario? del 12.07.17; ?López Hernán Javier c/ Forest Car SA y otros s/ sumarísimo? del 12.07.07; ?Martínez Aranda Jorge Ramón c/ Plan Ovalo SA de Ahorro P/F Determinados y otro s/ ordinario del 27.04.17; ?Robledo Brigo Adán c/ Fiat Auto Argentina SA y otros s/ ordinario del 14.02.17; ?Berrio Gustavo Osvaldo y otro c/ La Meridional Compañía de Seguros SA s/ ordinario? del 15.12.16 ?Formigli, Eduardo c/ Auto Zero SA s/ ordinario? del 4.06.15 y ?Vazquez, María Dolores y otra c/ Ford Argentina S.C.A. s/ ordinario? del 2.07.15) cuyos esquemas expositivos no reiteraré aquí a los fines de evitar alongar en demasía este Acuerdo. Sólo agregaré que en el caso presente la actitud asumida por las demandadas las hace pasibles de la sanción civil que regula el art. 52 bis LCD. Ello encuentra adecuada fundamentación en dos aspectos diferentes: (i) Es corriente asignar a la multa civil, además del propósito punitivo, otras dos finalidades: reparatoria y preventiva. Los perfiles de la disuasión en relación a la facultad punitiva se suelen presentar indisolublemente unidos. Es que la amenaza de la aplicación de una sanción puede tener el efecto de precaver la reiteración de conductas consideradas disvaliosas. Sin embargo, parece que es posible sostener que la punición opera en referencia a una conducta ya realizada mientras que la prevención alude a un obrar futuro (Chamatrópulos, Demetrio Alejandro, Soluciones posibles para la escasa aplicación de los daños punitivos en Argentina, LL ejemplar del 6/8/13, p. 1). Según este criterio, la utilización insuficiente de la multa civil (para cumplir sus objetivos disuasorios) está originada no tanto en la falta de conductas reprochables o fallas probatorias por parte de los reclamantes, sino más bien en la constatación de lo arraigado que está en la cultura jurídica argentina el principio de imposibilidad de enriquecimiento sin causa, que para muchos pareciera entrar en tensión ostensible con la solución legal del destino exclusivo de la condena al damnificado que contiene el actual art. 52 bis LDC. Se ha señalado ?el doble carácter del instituto, porque su finalidad no es sólo la de castigar a la demandada por una conducta grave, sino también desalentarla en el futuro, vale decir, que se trata de una sanción punitiva y preventiva a la vez, pero fundamentalmente disuasiva para evitar la reiteración de hechos similares. De tal modo, la introducción de los daños punitivos implica reconocer que la responsabilidad civil, al lado de su función típica que sin dudas consiste en reparar, también puede y debe cumplir finalidades complementarias a los fines de la prevención y punición de ciertas conductas. Irigoyen Testa señaló que la función de los derechos punitivos habilita a distinguir un aspecto principal y otro accesorio: el principal es la disuasión de los daños conforme con los niveles de precaución deseables socialmente; y, por otra parte, la accesoria es la sanción del dañador ya que toda multa civil, por definición, tiene una finalidad sancionatoria por la circunstancia fáctica de ser una condena en dinero extracompensatoria?. (ii) Que en esta particular relación ha mediado un incumplimiento de las demandadas, consistente en dispensar al consumidor un trato indigno. Obsérvese que ante los reiterados reclamos de los actores a fin de que le brindaran una debida información y un servicio técnico adecuado, las demandadas han respondido en forma desaprensiva, con grave indiferencia a los intereses del Sra Obaid y del Sr. Bartoli. Así pues, admitida la finalidad de castigar inconductas -que la ley se limita a perfilar sin caer en casuismo- y que la reparación del daño puede encaminarse por vías distintas previstas, también, en el propio ordenamiento de defensa de los consumidores, corresponde tener en cuenta la función de prevención que tiende a disuadir a los proveedores de bienes o servicios respecto de la adopción de conductas perjudiciales para los consumidores, sean éstas episódicas o se presenten de modo constante y permanente. La justificación, entonces, puede apreciarse desde dos perspectivas: a. La compensación de daños extraordinarios. Es ostensible, porque así lo dispone el artículo 52 bis, que la multa civil es independiente de cualquier otra indemnización que pueda reconocerse al consumidor. Ello puede dar pie para suponer que se trata de una indemnización duplicada que encuadraría en la noción de enriquecimiento incausado. Para superar esta dificultad se ha dicho que mientras la indemnización del daño refiere a la reparación de los riesgos normales, la multa civil tiende a compensar los daños extraordinarios, que surgirían del exceso del riesgo socialmente aceptable generado por la apetencia de aumentar los beneficios y considerándose a la actividad económica como intrínsecamente riesgosa (Lovece, Graciela Isabel, Los daños punitivos en el derecho del consumidor, publicado en La Ley ejemplar del 8/7/10, p. 3, pto. 6). Sin perjuicio de destacarse la carencia de certeza de esta proposición, en tanto alude a un estándar de significativa vaguedad que parece derivar la cuestión a un plano meramente semántico, si se piensa que la multa civil tiene un objetivo compensatorio no se advierte cuál pudiera ser el rasgo diferencial con la responsabilidad, dejando a salvo, por cierto, la intensidad de la reparación. En consecuencia, o bien el resarcimiento no ha sido pleno, o efectivamente se duplicaría la indemnización, que es el principal óbice levantado frente a esta concepción. b. La conducta socialmente intolerable del proveedor. Otro tanto puede señalarse respecto de la exigencia de que se haya cumplido una actuación objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia

el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde, Actuaciones por daños, Bs. As., Hammurabi, 2004, pág. 332), aunque cabe aclarar que la autora no rehúsa la atribución subjetiva. Estas formulaciones, que llevan consigo una dosis de verdad si se las considera contextualmente, sólo pueden resultar útiles si ha mediado un factor de atribución subjetivo. El financiamiento del proveedor mediante el daño al consumidor encuadra en esas nociones, en tanto supuesto de conducta en que los proveedores emplean esta técnica de modo permanente y como una forma de financiarse mediante sus consumidores (Colombres, Fernando Matías, Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa, DJ 19/10/11, p. 1). En coincidencia se ha postulado que, en tanto la finalidad primordial de la multa civil es ?la de hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos a través de la actividad dañosa; puesto que ningún sistema preventivo ha de resultar eficaz, si el responsable puede retener un beneficio que supera al peso de la indemnización. Con lo cual se procura inducir una amenaza disuasoria, que constriña a adoptar precauciones impeditivas de lesiones análogas, o a abstenerse de desplegar conductas desaprensivas?. Agregándose que ?vale decir que la aplicación en un caso del instituto de los "daños punitivos" ha de tener por fin evitar que tal perjuicio se pueda volver a repetir en otros supuestos, por medio de la disuasión (deterrence) para el futuro, de eventuales comportamientos ilícitos parecidos; lo cual ha de comprender tanto a las conductas dolosas como a las gravemente negligentes. En tales casos entonces, la condena judicial tiene una doble finalidad. Ante todo, la de sancionar al sujeto dañador por haber cometido un hecho particularmente grave y reprobable; y además, muy especialmente, la de procurar impedir, mediante disuasión, la eventual repetición de similares procederres ilícitos.? (Trigo Represas, Félix A., Desafortunadas innovaciones en punto a responsabilidad por daños en la ley 26.361, La Ley ejemplar del 26/11/06, p. 1). Sin embargo, téngase presente que el daño concreto que se cause al consumidor se resarcirá mediante la determinación de la íntegra reparación, y la multa civil del art. 52 bis cumplirá en tal situación una función ejemplarizadora, al mismo tiempo que incrementará justificadamente la indemnización que se debe al consumidor, como está autorizado por ese mismo precepto legal. Pero debe tenerse en cuenta que el reproche subjetivo procede aun cuando el proveedor no haya obtenido beneficio alguno. La mencionada consecuencia ejemplificadora, que también se traduce en un factor de disuasión, opera para la generalidad y no sólo en relación al proveedor incumpliente. Por tal motivo, también, aprovecha al común de los consumidores porque tiene por efecto regular adecuadamente las relaciones de consumo. La noción de ?culpa lucrativa? no deja de ser una visión fraccionada de todos los aspectos relacionados con el daño punitivo. En rigor, significó poner el acento en sólo uno de los presupuestos que justifican su aplicación. Desde un plano puramente científico parece evidente que el reformador en la ley 26.361 concibió una regla abierta en grado sumo que depende de la apreciación judicial en cada caso que se presente y que, en consecuencia, compete al órgano jurisdiccional establecer los parámetros de aplicación del daño punitivo. Así algunos optarán por exigir distintos grados de intencionalidad -aunque más no fuere, por omisión- y otros, postura que por vía de principio no acepto, se darán por satisfechos con el simple incumplimiento. Parece claro, entonces, que debe admitirse la coexistencia de la responsabilidad objetiva y la atribución subjetiva en el estatuto del consumidor, que regirán las interpretaciones según fuera el caso. La primera, como régimen general de apreciación y aquella otra, en orden a la aplicación de sanciones judiciales y administrativas. Porque, en definitiva, ?el dolo, la culpa, el mero desprecio a los derechos de la contraparte, el aprovechamiento económico de las barreras procesales que hacen reducidos los números de los reclamos, los denominados microdaños y toda aquella actuación que violente con desdén el derecho del consumidor o usuario será pasible de la aplicación de daños punitivos? (Alvarez Larrondo, Federico M., Los daños punitivos y su paulatina y exitosa consolidación, La Ley, ejemplar del 29/10/10, p. 10). He aquí sucinta y precisamente explicado el factor de atribución que, en la generalidad de los casos, entiendo preside la apreciación de la procedencia del reclamo orientado a la aplicación de daños punitivos, sea que se los conceda al amparo del art. 52 bis, o bien sea que encuentren justificación en la disposición del art. 8 bis con sujeción a la naturaleza de la actividad desplegada por el proveedor. Como consecuencia de aquellos propósitos que la ley tiene en vista, la determinación de la multa civil debe tener en consideración que su aplicación ?responde a una causa distinta a la reparación integral del daño causado, esto es la necesidad de instituciones sancionatorias y preventivas que desalienten estas conductas desaprensivas y antisociales de las empresas y nada obsta que el destino de la multa impuesta sea para la principal víctima de este tipo de actos que es el consumidor. El instituto bajo análisis no está destinado indemnizar daños concretos, sino a proteger a la sociedad toda de estas conductas recalcitrantes y el hecho de que la multa sea destinada al consumidor no la vuelve inconstitucional. Debe abandonarse la idea de que el Derecho Civil existe únicamente para compensar un daño individual ya causado, sino que en la sociedad actual es imprescindible desalentar aquellas conductas que pueden virtualmente dañar a la sociedad en su conjunto o a una vasta pluralidad de individuos, como es el caso del consumo, otorgando un plus a quien denuncia y persigue judicialmente tales actos? (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común del Centro Judicial de la Capital de la Provincia de Tucumán, Sala II, 27.07.17, voto de la Dra Leone de Cervera en autos ?Esteban, Noelia Estefanía c/ Cervecería y Maltería Quilmes S.A.I.C.A.G. s/ daños y perjuicios?). Además la doctrina relativa al hipotético enriquecimiento a expensas del proveedor difícilmente supere un estándar lógico de interpretación del

art. 52 bis, porque -precisamente- su finalidad es sancionatoria y preventiva de modo que su determinación en favor del consumidor no carecería estrictamente de causa. A propósito de ello, debe precisarse que la regla mencionada -en tanto apunta a evitar la reiteración de una actuación negligente o desaprensiva frente a los consumidores- no puede ser cuestionada en su esencia porque se destine el importe de la multa civil íntegramente al actor, sea éste damnificado o colocado en situación de peligro, especialmente si se tiene en cuenta que integra la garantía constitucional reconocida en el art. 42, párrafo tercero, que impone a las autoridades públicas el diseño legislativo de procedimientos -noción que debe entenderse aquí en forma amplísima- eficaces para la prevención de conflictos (véase Rafael F. Barreiro, La constitucionalidad del destino de la multa civil de la ley de defensa del consumidor., LL diario del 6.09.17, pp. 4/8). Si, como se ha señalado, el daño punitivo cumple -entre otras- una función disuasoria y ejemplarizadora y no guarda estricta relación con los perjuicios derivados del obrar del proveedor, su concreta determinación debe adecuarse a aquella finalidad con sujeción, por cierto, de los parámetros que proveen al efecto el art. 52 bis, que alude al incumplimiento de obligaciones de fuente contractual, y el art. 49 que, en particular, refiere al grado de intencionalidad y los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, aspectos todos ellos aplicables a la relación jurídica que vinculó a los aquí litigantes. En esa inteligencia, estimo adecuado reconocer el rubro en cuestión. 8.4.2. En relación a su cuantificación, debo señalar que no soy ajeno a las complicaciones que giran en torno a la fijación del monto indemnizable por daños punitivos. No desconozco que resulta conveniente acudir a instrumentos que permitan objetivizar, en la mayor medida posible, su cálculo. Ello, a los fines de lograr un mejor resguardo del derecho de defensa de las partes (art. 18 CN), pues permite que las partes conozcan el procedimiento utilizado para su cálculo y se encuentren en condiciones de cuestionarlo o defenderlo. La finalidad de disuasión se aprecia explícitamente en los fundamentos del proyecto de ley 26.361 que introducen los daños punitivos (art. 52 bis) en la ley 24.240: ¿Con el daño punitivo se trata de desbaratar la perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí, resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad.? Asimismo, debe seguirse, como pauta ineludible de interpretación a los fines de determinar el quantum del daño punitivo, el listado de recaudos impuestos por el artículo 49 de la ley 24.240. Es decir, deberá tomarse en cuenta: a) el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, b) la posición en el mercado de los infractores, c) el grado de intencionalidad, d) la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y e) la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Por ello, entiendo que la suma fijada en la anterior instancia, resulta suficiente para cumplir con la finalidad disuasiva del instituto teniendo en cuenta los factores mencionados precedentemente. 8.4.3. No obstante ello, considero que la suma otorgada no debe devengar intereses moratorios dado el carácter de multa civil que reviste el rubro en cuestión. Lo anterior, claro está, sin perjuicio de los réditos que pudieran devengarse en caso de incumplimiento de la condena, Por todo ello, propongo al acuerdo modificar este punto de la sentencia de grado. 9. Finalmente, analizaré el agravio esgrimido en relación a la forma en que fueron impuestas las costas del proceso. En este marco, considero que los gastos causídicos del proceso deben ser soportados por las demandadas. Es que la condena en costas al vencido, constituye un resarcimiento que la ley, conforme la prescripción contenida en art. 68 del Cpr., reconoce al vencedor para sanear su patrimonio de los perjuicios que le ocasione el pleito. La misma debe ser entendida como reparación de los gastos razonables y justos, generados durante el devenir del proceso para accionar o para defenderse. Por ello, el vencimiento lleva consigo tal condena, principio éste resultante de la aplicación de una directriz axiológica de sustancia procesal, en cuya virtualidad debe impedirse que la necesidad de servirse del proceso se convierte en daño (CNCom., Sala B, 28.3.89, ¿San Sebastián c/ Lande, Aron?); es decir, es una institución determinada por el supremo interés que el derecho cuyo reconocimiento debe transitar por los carriles del proceso, salga incólume de la discusión judicial (CNCom., Sala B, 12.10.89, ¿De la Cruz Gutiérrez, Graciela María, c/ Círculo de Inversores SA?; esta Sala, 11.10.2011, ¿Koldobsky Liliana Estela c/ Koldobsky Carlos David s/ ordinario?). Así entonces, considero que las costas del proceso deben ser soportadas por las accionadas pues, han resistido enfáticamente y sin razón la pretensión de los actores, solución que cabe hacer extensiva también a los gastos causídicos generados ante esta Alzada, por análogas razones (art. 68). V. Conclusión: Por lo expuesto, si mi criterio fuera compartido por mis distinguidos colegas, propongo al Acuerdo: confirmar en lo principal la sentencia apelada, con la modificación establecida en los considerandos 8.4.3. En cuanto a las costas de Alzada, serán impuestas a las demandadas vencidas. (conf. art. 68 del Cpr.). Así voto. Por análogas razones el Doctor Ernesto Lucchelli adhiere al voto que antecede. La Doctora Alejandra N. Tevez dice: 1. Comparto en lo sustancial la solución propiciada por el distinguido colega preopinante en el voto que abrió este Acuerdo. Considero necesario, empero, incorporar las reflexiones que seguidamente expondré en punto a la procedencia en el caso de la multa civil. 2. No hay dudas de que se configuró, en el caso, una relación de consumo y que tal situación impone la aplicación de las disposiciones de la LDC para dirimir el conflicto. Recuérdese que la relación de consumo alude al vínculo que se establece con quien en forma profesional, aun ocasionalmente, produzca, importe, distribuya o comercialice cosas o preste servicios a consumidores o usuarios (LDC, arts. 2 y 3). El objeto de esa relación puede referirse a: (i) servicios,

considerados como un hacer intangible que se agota con el quehacer inicial y desaparece e involucra una obligación de hacer y un derecho creditorio; y (ii) bienes, en tanto cosas elaboradas y con destino al uso final que son en realidad productos, cosas sin elaboración materiales e inmateriales, durables o no e inmuebles (conf. Lorenzetti, Ricardo Luis, ¿Consumidores?, pp. 101 y 105, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003; esta Sala, ¿Lento Erica Vanina y otro c/Banco de Servicios Financieros SA y otro s/ ordinario?, del 20.11.12; íd., ¿López Dolores Gregoria c/ Telecom Personal SA s/ ordinario? del 19.11.15). Y la aplicación de LDC, en tanto normativa específica que protege los derechos de los consumidores y usuarios, no puede soslayarse, en función de lo previsto por su art. 65 (cfr. esta Sala, ¿Kirchner Gustavo Gerardo c/ Hernández Pablo Daniel s/ secuestro prendario?, del 22.12.09; ¿Molina Cristina Irma y otro c/ BBVA Consolidar Compañía de Seguros SA s/ ordinario?, del 18.10.12). Ahora bien. Sabido es que el art. 52 bis de la LDC modificada por la ley 26.361 -BO: 7/4/08-, incorporó a nuestro derecho positivo la figura del ¿daño punitivo?. Dispone la norma textualmente: ¿Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley?. Tal como precisé en otras oportunidades (v. mis votos en autos ¿Dubourg Marcelo Adrián c/ La Caja de Seguros SA s/ ordinario?, del 18.02.14; ¿Santarelli Héctor Luis y otro c/ Mapfre SA de Seguros s/ ordinario?, del 08.05.14; ¿García Guillermo Enrique c/ Bankboston NA y otros s/ sumarísimo?, del 24.09.15; y ¿Díaz Víctor Alcides c/ Fiat Auto SA de Ahorro para Fines Determinados y otros s/ ordinario?, del 20.10.15), la reforma legislativa conllevó una modificación en la concepción de la responsabilidad civil de nuestro sistema codificado, que posee como presupuesto la idea de la reparación integral y plena del perjuicio causado (arg. CCiv. 1083). Los daños punitivos son, según Pizarro, ¿sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro? (Pizarro, Ramón, ¿Daños punitivos?, en Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas, La Rocca, 1993, pág. 291/2). En esa línea, todas o la mayoría de las definiciones de los daños punitivos incluyen los siguientes elementos: (i) suma de dinero otorgada a favor del damnificado por sobre el daño efectivamente sufrido; (ii) se los aplica con la finalidad de castigar al incumplidor y para disuadir al sancionado de continuar con esa conducta o conductas similares; (iii) también son aplicados con la finalidad de prevención general, es decir, para disuadir a otros proveedores que practiquen conductas análogas a la sancionada. Concordantemente, enseñan Gómez Leo y Aicega que ¿los daños punitivos -traducción literal del inglés 'punitive damages'- son las sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir hechos similares en el futuro? (Gómez Leo, Osvaldo R. y Aicega, María V., Las reformas a la Ley de Defensa del Consumidor, JA, 2008-III-1353 - SJA, 20.08.08). De acuerdo con la norma antes transcrita, en nuestro derecho la concesión de daños punitivos presupone: (i) el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales; (ii) la petición del damnificado; (iii) la atribución del magistrado para decidir su otorgamiento; (iv) la concesión en beneficio del consumidor; y (v) el límite cuantitativo determinado por el art. 47 de la ley 24.240. Sin perjuicio de destacar que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva -ya que, además, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva; cfr. López Herrera, Edgardo, ¿Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis?, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Pizarro - Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949-, la norma aludida indica que a los fines de la sanción deberá tomarse en cuenta ¿la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso?. De allí que para establecer no sólo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el artículo 49 de la ley (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto, María Virginia, ¿Algunas reflexiones sobre la naturaleza y las funciones del daño punitivo en la ley de defensa del consumidor?, RDCO 2013-B-668). Véase que, en efecto, no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma (López Herrera, Edgardo, ¿Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis?, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Falco, Guillermo, ¿Cuantificación del daño punitivo?, LL 23/11/2011, 1). Establece aquella disposición que: ¿En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho?. Resáltese que la conducta reprochada es la del fabricante o proveedor que realiza un

cálculo previo, a sabiendas de que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño; y mediante el cual se asegura que, descontando las indemnizaciones, tendrá aún un beneficio que redundará en ganancia (López Herrera, Edgardo, ob. cit.). Se trata, en definitiva, de supuestos en los que fabricantes o proveedores utilizan esa técnica -y este dato es muy importante- de modo permanente y como una forma de financiarse mediante sus consumidores (Colombres, Fernando M., ¿Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa?, LL DJ 19/10/2011, 1). Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde, ¿Actuaciones por daños?, Buenos Aires, Hammurabi, 2004, pág. 332). Como señalara la Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Rosario, al sentenciar en la causa ¿Rueda, Daniela c/ Claro Amx Argentina SA?, ¿Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada la multa civil, en cuanto alude a cualquier incumplimiento legal o contractual, existe consenso dominante en el derecho comparado en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por los derechos individuales o de incidencia colectiva?. Mas, en rigor -y esto es decisivo, en el caso que se trata aquí-, el análisis no debe concluir sólo en el art. 52 bis. Es que el art. 8 bis refiere al trato digno hacia el consumidor y a prácticas abusivas de los proveedores y, en su última parte, dice: ¿Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la presente norma...? (Ferrer, Germán Luis, ¿La responsabilidad de administradores societarios y los daños punitivos?, Diario La Ley del 24.10.11). La previsión legal del art. 8 bis LDC resulta plausible. Ello así, tanto desde el punto de vista de los consumidores que han sido víctimas de un daño, cuanto desde la perspectiva de los jueces que deben decidir si cabe responsabilizar al proveedor frente a supuestos no tipificados -como la demora excesiva o el maltrato en la atención al usuario, por citar algunos ejemplos-. Es que la lesión al interés del consumidor puede surgir, en los hechos, no sólo por el contenido de una cláusula contractual o por el modo en que ella sea aplicada, sino también de comportamientos no descriptos en el contrato, que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas reprobables. Se trata, en definitiva, de garantizar una directriz de trato adecuado al consumidor, como modo de evitar la utilización de prácticas comerciales que restrinjan o nieguen sus derechos. El cartabón de conducta exigible al proveedor tiende a resguardar la moral y la salud psíquica y física del consumidor. Así porque la ausencia de un trato digno y equitativo agravia el honor de la persona. De allí que la norma deba ser vista como una concreción del principio general de buena fe y como desarrollo de la exigencia del art. 42 CN. Así, el proveedor está obligado no solamente a ajustarse a un concreto y exacto contenido normativo, sino además está constreñido a observar cierta conducta en todas las etapas del iter negocial, incluso aún antes de la contratación. Y no podrá vulnerar, en los hechos, aquellos sensibles intereses (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto María Virginia, ¿Trato ¿indigno? y daño punitivo. Aplicación del art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor?, del 26.04.16, La Ley 2016-C, 638). Juzgo que es desde dicha perspectiva conceptual que resultó adecuada la decisión de imponer una multa por daño punitivo. De los antecedentes colectados en la causa, puede inferirse con suficiente grado de certidumbre, la configuración de este daño con arreglo al marco de aprehensión de los arts. 8 bis y 52 bis de la LDC. Ello así, aún juzgada la cuestión con el criterio restrictivo que debe primar en la materia. Como ya fue señalado, este específico daño requiere la existencia de una manifiesta o grosera inconducta por parte del proveedor en el trato comercial con el consumidor. Claro que es tarea del juzgador discernir con prudencia en qué circunstancias de modo, tiempo y lugar se verifica tal conducta antifuncional en la relación de consumo (cfr. mis votos en esta Sala F, en autos ¿Rodríguez Silvana Alicia c/ Compañía Financiera Argentina SA s/ sumarísimo?, del 10.05.12 y ¿Rojas Sáez Naxon Felipe c/ Banco Comafi SA s/ ordinario?, del 19.08.14). En el caso, la adquisición por parte de los accionantes de un lavasecarropas destinado a atender las necesidades cotidianas del grupo familiar y los sobrevivientes inconvenientes que se suscitaron a causa del defectuoso funcionamiento y ausencia de prestación de un servicio técnico adecuado (LDC: 13) constituye un grave y objetivo incumplimiento de la exigencia de la LDC 8 bis por parte de todos los integrantes de la cadena de comercialización. Es evidente que la exigencia esperable de los profesionales especialistas en la fabricación, importación y venta de electrodomésticos es la de suministrar bienes que cumplan con un estándar mínimo de confiabilidad y seguridad y que tornen innecesario su intervención en múltiples ocasiones por vastos periodos de tiempo sin alcanzar el resultado deseable, como lo fue en el caso bajo estudio. Obsérvese que los accionantes se vieron privados del uso de un artefacto destinado al uso hogareño, que en los tiempos actuales se presenta como indispensable, desde su inicial compra. A lo anterior cabe añadir el derrotero en el que se hallaron involucrados los demandantes, a través de múltiples y reiterados pedidos de informes y reclamos sin que se les brindara una solución que resulte satisfactoria, obligándolos a iniciar un reclamo judicial para que su derecho resulte reconocido. En esta directriz se tiene dicho que constituye un hecho grave susceptible de ¿multa civil? por trasgresión de la LDC 8 bis que exige un trato digno al consumidor, el colocarlo en un derrotero de reclamos, en el que se haga caso

omiso a la petición (Guillermo E., Falco, ¿Cuantificación del daño punitivo?, LL 23.11.11, y fallo allí cit.). De allí que la conducta de las demandadas observada en esta causa justifica la imposición de la aludida sanción ejemplificadora. Finalmente, cabe decir que a los efectos de determinar el "quantum" de la multa no puede perderse de vista la función de este instituto: sancionatoria y disuasoria. Entonces, no corresponde evaluar el daño punitivo como una compensación extra hacia el consumidor afectado o como una especie de daño moral agravado. Antes bien, debe ponderarse muy especialmente la conducta del proveedor, su particular situación, la malignidad de su comportamiento, el impacto social que la conducta sancionada tenga o pueda tener, el riesgo o amenaza para otros potenciales consumidores, el grado de inmoralidad de la conducta reprochada y el de desprecio por los derechos del consumidor afectado, como antes se señaló. Bajo tales parámetros, y ponderando asimismo el límite cuantitativo que determina la LDC 52 bis y la prudente discrecionalidad que ha de orientar la labor judicial en estos casos (Cpr: 165), estimo adecuado justipreciar la indemnización de este concepto en la suma fijada por la ?a quo?, con la modificación propuesta en el voto que abrió este acuerdo en relación al devengamiento de los réditos. 3. Con estas aclaraciones y salvedades, adhiero, como señalé, a la solución propiciada por mi distinguido colega. Así voto. Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron los señores Jueces de Cámara doctores: Alejandra N. Tevez Ernesto Lucchelli Rafael F. Barreiro María Florencia Estevarena Secretaria de Cámara Buenos Aires, 19 de diciembre de 2019. Y Vistos: I. Por los fundamentos expresados en el Acuerdo que antecede, se resuelve: confirmar en lo principal la sentencia apelada, con la modificación establecida en los considerandos 8.4.3. En cuanto a las costas de Alzada, serán impuestas a las demandadas vencidas. (conf. art. 68 del Cpr.). II. Notifíquese (Ley N° 26.685, Ac. CSJN N° 31/2011 art. 1° y N° 3/2015), cúmplase con la protocolización y publicación de la presente decisión (cfr. Ley N° 26.856, art. 1; Ac. CSJN N° 15/13, N° 24/13 y N° 6/14) y devuélvase a la instancia de grado. Alejandra N. Tevez Ernesto Lucchelli Rafael F. Barreiro María Florencia Estevarena Secretaria de Cámara Correlaciones: Ley 24.240 - BO: 15/10/1993 075536E