

**"BRUNETTI CARLINA C/ FRAVEGA S.A.C.I.E.I S/  
SUMARISIMO"RO-01383-C-0000**

General Roca, 18 de septiembre de 2023.-

I.- **Proceso:** Para dictar sentencia en esta causa **"BRUNETTI CARLINA C/ FRAVEGA S.A.C.I.E.I S/ SUMARISIMO"** (Expte **RO-01383-C-0000**) del registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

II.- **Antecedentes de la causa: 1) Demanda interpuesta por la Carlina Brunetti -SEON 21/09/2021-:** Se presenta por derecho propio, con patrocinio letrado e inicia demanda en el marco de la ley de Defensa del Consumidor, contra FRAVEGA S.A.C.I.E.I, a fin de rescindir el contrato que la une con la demandada por la compra de un Termotanque Señorial de 120Lts. Solicita se le restituya lo abonado, con intereses y daños y perjuicios que estima en \$1.537.101,24.- o lo que en mas o menos surja de la prueba, con costas.

Relata que el día 21/06/2019 efectuó la compra de un termotanque marca señorial de 120 Lts, por la suma de \$12.510,24 en la sucursal local de FRÁVEGA.

Señala que el 03/06/2021 comenzó a presentar desperfectos y dejó de funcionar, cuando el mismo aún se encontraba en garantía (3 años). Refiere que realizó los reclamos, que solicitó el servicio técnico para la revisión del termotanque a la empresa SEÑORIAL a través del número de teléfono informado por FRAVEGA, dicho reclamo quedó registrado bajo el N° 19652 al 0800-12222482.

Manifiesta que el servicio técnico nunca realizó la revisión en el domicilio, a pesar de los continuos reclamos durante los meses de junio y julio. Como respuesta a sus reclamos, sostiene que la empresa manifestaba que le iban a enviar al servicio técnico con carácter de primordial y urgente.

Indica que estuvo casi más de dos semanas sin agua caliente, que debió contratar por fuera de la garantía al Sr. Ricardo Calderón, técnico gasista matriculado, quien revisó el termotanque en fecha 6 de julio de 2021 y constató que el mechero y la guía del mechero presentaban pérdidas de gas.

Que pese a que se encontraba en garantía, debió abonar por la reparación y cambio de guía un monto de \$3.000 de mano de obra, \$8.500 por los repuestos.

Agrega que las facturas por las reparaciones se encuentran a nombre de la Sra Vicente Liliana, usufructuaria del inmueble donde se instaló el termotanque y que en ese momento se encontraba alquilado por el Sr Echegoyenberri Roberto Carlos.

Refiere que el aparato siguió funcionando de manera inapropiada por lo que el gasista debió concurrir nuevamente al domicilio de la actora y que después de intentar reparar el mismo, llegó a la conclusión de que era necesario cambiar el mismo, porque presentaba desperfectos que aun con repuestos nuevos iba a seguir funcionando de manera inapropiada, no cumpliendo su función esencial que es la de calentar agua. Por la nueva visita del gasista indica que debió abonar \$ 13.000 de mano de obra.

Sostiene que hubo por parte de la demandada una falta total de respuesta y de asunción de la responsabilidad contractual. Debido a esta actitud, inició la mediación, sin que las partes logaran un acuerdo.

Invoca para argumentar la procedencia de la demanda la existencia de una relación de consumo en virtud de un contrato de consumo, invocando su calidad de consumidora por la compra de un producto a la empresa Fravega.

Funda en derecho, cuantifica los daños: por daño patrimonial \$12.510,24.- por daño emergente \$24.500, por daño moral \$500.000 y por daño punitivo requiere la imposición de \$ 1.000.000.-

Ofrece prueba y peticiona se haga lugar a la demanda, con costas.-

**2) Contestación de demanda de Fravega S.A.C.I.E.I -SEON 15/11/2021-:** Se presenta por medio de apoderada a contestar la demanda. Efectúa la negativa general de los hechos expuestos en la demanda y de la documentación acompañada.

Plantea excepción de falta de legitimación activa debido a que la actora reclama sobre un contrato y una relación de consumo de la cual no es titular.

Refiere que la factura acompañada en la demanda esta a nombre del Sr Roberto Carlos Echegoyenberri, quien no es parte del proceso y por lo tanto cuestiona que la actora pretenda rescindir el contrato que la une con la accionada.

Sostiene que, en la demanda no se aclara adecuadamente quien es el Sr Echegoyenberri, solo se dice que alquilaba la propiedad donde se instaló el termotanque y acompaña un contrato de locación cuyo plazo de vigencia es desde el 01/11/2019 al 31/10/2021, con lo cual él mismo no se encontraba alquilando el inmueble el día que compró el termotanque.

Manifiesta que la actora tampoco reviste el carácter de usuaria del termotanque, que tampoco acredita su calidad de consumidora , ni pruebas que acrediten las reparaciones que invoca haber realizado, ya que los recibos acompañados están a nombre de la Sra Liliana Vicente y la factura del Sr Calderón, a nombre del Sr Echegoyenberri, quienes no resultan parte en el pleito.

En subsidio contesta demanda y da su versión de los hechos. Indica que el Sr. Echegoyenberri adquirió en Junio de 2019 un termotanque Señorial Zafiro de 120 lts, que no hay constancias que se haya efectuado algún reclamo en sucursal de General Roca, tampoco la parte actora.

Señala que los desperfectos por los que reclama la actora surgieron en el mes de Junio de 2021, dos años después.

Alega que tampoco hay constancias de que se haya comunicado con la empresa SEÑORIAL solicitando el servicio oficial para su revisión y su reparación

Refiere que no ha mediado incumplimiento legal ni contractual de su parte, ni una conducta abusiva o de mala fe. Que nunca recibió ningún reclamo de la actora, ni del comprador titular de la factura. Recién tomó conocimiento en la etapa de mediación, la cual se cerró sin acuerdo. Invoca que tampoco ha tenido una conducta obstructiva o dilatoria o una conducta dolosa o maliciosa dirigida a perjudicar a la actora y a sustraerse del cumplimiento de la prestación.

Aduce como acto de colaboración que acompaña copia fiel de la factura de compra efectuada por el Sr Echegoyenberry.

Impugna los daños reclamados, solicita la citación como tercero de TALSAR S.A, ofrece prueba y solicita el rechazo de la demanda, con costas.

**3) Contestación del traslado de la excepción por la parte actora - SEON 18/11/2021-:** Manifiesta que la compra en Fravega S.A.C.I.E.I fue realizada por el inquilino el Sr. Roberto Carlos Echegoyenberri, pero que quien abonó fue la actora por ser titular dominial del inmueble sito en Misiones 1856. Refiere que el Sr. ECHEGOYENBERRI alquilaba dicho inmueble hacía 8 años a la Sra. Liliana Beatriz Vicente, quien goza del usufructo vitalicio y es titular del inmueble en condominio con la actora y que el termotanque se compró para tal domicilio.

Que por ello si reviste carácter de consumidora y usuaria del mismo, que tiene un interés legítimo afectado y por tanto legitimación para entablar la acción, por lo que solicita el rechazo de la excepción, con costas.

En fecha 19/11/2021 se ordena la citación en calidad de tercero a TALSAR S.A. En fecha 29/06/22, atento al tiempo transcurrido sin que se hubiese cumplido con la citación, se hace efectivo el apercibimiento y se

tiene por desistida la citación.

**4) Apertura y clausura probatoria:** Ante la existencia de hechos controvertidos se fija la audiencia prevista por el art. 361 del CPCC, la cual se celebra el día 25/08/2022, en la cual se declara la apertura de la causa a prueba.

En fecha 15/05/2023 obra certificación de prueba, en fecha 27/06/2023 se clausura dicha etapa. En fecha 05/07/2023 alega la parte actora y la demandada el día 25/07/2023.

En fecha 22/08/2023 pasan las actuaciones a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

**III.- Fundamentos de hecho y de derecho: 1) Normativa aplicable:** Atento la postura asumida por las partes, considerando que la demandada no ha cuestionado la aplicación del régimen consumeril -incluso hace referencia al mismo al fundar su defensa- adelanto que a la presente controversia le resulta aplicable dicha normativa, de corte constitucional, con una clara pauta interpretativa al establecerse en el art. 42 CN el principio protectorio de los consumidores y usuarios.

"Así, el derecho del consumidor constituye un microsistema, que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse, en primer lugar, dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es su carácter de autónomo, y aún derogatorio de normas generales, lo que lleva a establecer que el sistema tuitivo del consumidor esta compuesto por la Constitución Nacional, los principios jurídicos y las normas legales infra constitucionales" (Wajntraub, Javier H, *Régimen Jurídico del Consumidor Comentado*, Rubinzal - Culzoni Editores, p. 34).

Todo ello debe interpretarse armoniosamente con el resto de los microsistemas subsistentes del derecho privado, junto a la LDC y al nuevo CCyC (arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118,

1119, 1122 ss. y cctes.).

**2) La cuestión a decidir:** De la posición asumida por ambas partes surge que no se encuentra controvertida la compra del termotanque en la empresa demandada.

Frávega no cuestionó el carácter de consumidora de la accionante. De lo contrario, centro su defensa en la falta de legitimación activa, por no ser la locadora del inmueble en el que se instaló el termo, por no haber sido quien compró el termotanque, ni tampoco ser usuaria del mismo.

Entonces, la primera cuestión a resolver será a legitimación activa. Despejada tal cuestión, corresponderá verificar si la cosa adquirida presentó desperfectos, si ello se dio durante la garantía vigente, si ha mediado incumplimiento de las obligaciones a cargo de la vendedora y en su caso, sobre los daños que se reclaman.

**3) Análisis del caso. Los hechos y las pruebas:** La valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta del juzgador (Palacio - Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140).

En lo particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas", que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. STJ SE.145/19 "COLIÑIR").

Bajo tales pautas se analizará la siguiente prueba producida en el proceso:

**3.1.-DOCUMENTAL:** La actora acompañó ticket de compra de termotanque fecha de adquisición 22/06/2019 a nombre de ECHEGOYENBERRI ROBERTO CARLOS, factura emitida por el Sr. Ricardo Calderón en fecha 06 de julio de 2021 por la suma de \$3000, ticket

de compra de repuestos en EL INSTALADOR de fecha 05/08/21, de un TERMOSTATO EIAR Y UNA TERMOCUPLA EIAR por la suma de \$8500; recibo en concepto de "reparación de termotanque" -5/08/2021- por la suma de \$13.000. Sr Moyano y contrato de locación de la casa Misiones 1856, de esta ciudad.

La demandada acompañó constancia de ticket de compra de termotanque fecha de adquisición 22/06/2019.

**3.2- TESTIMONIAL:** En la audiencia de prueba de fecha 13/04/23 la parte actora desistió de la declaración de la Sra Vicente, Liliana Beatriz.

El Sr. **Roberto Carlos Echegoyenberri** reconoció ser quien alquilaba la casa para la cual se compró el termotanque, que en el 2021 terminó ese contrato. Indicó que conocía a Carlina Brunetti porque ella era quien le alquilaba la casa.

Señaló que: "en la casa donde estaba estaba alquilando se rompió el termotanque y pidió autorización para cambiarlo y comprar uno. Que le autorizaron la compra, lo compró en Fravega y después del alquiler le descontaron la plata". Manifestó que el termotanque se colocó en su casa, donde estaba viviendo que alquilaba calle Misiones, no recuerda el número, entre Villegas y Moreno.

Respecto al bien refiere que el termotanque cuando lo compro, se instaló andaba bien, hasta que dejó de funcionar. Respecto de la fecha en que dejó de funcionar no recuerda con precisión, dijo que era invierno pero era Junio, Julio o Agosto. Que en ese momento se enojó bastante porque no le resolvían la situación.

Hizo el reclamo directamente a la empresa que hace el arreglo, que es la co-garantía y no recibió respuesta. Después no recibió respuesta, se quejó a la dueña, "a vos" (refiere a la Dra. Carlina Brunetti).

Señalo que luego se complico, que la primera semana la bancó, llamó y no aparecían, que "después te llame a vos llame". Dijo que se tuvo que ir

a bañar a donde su madre en ese momento fue un trastorno.

Indicó respecto a la reparación por personal contratado por la actora que al termotanque lo fueron a ver; que tenía una falla, después no le calentaba el agua, abajo se había llenado de agua y no prendía el mechero. Que llamo por teléfono, te llame a vos, que decidiste llamar a otra persona, esa persona fue y finalmente lo resolvió.

Que por el tema garantía, "yo no quería pagar el costo de la garantía, por lo que lo terminaste resolviendo vos".

Reconoce la firma del contrato de locación acompañado por la actora. Indicó que el alquiler terminó en el 2021, que era renovado cada 2 años. Dijo también que renovó 2 veces, ósea que alquiló la casa desde 2017 a 2021. El contrato dijo que lo hizo con Carlina Brunetti, que el alquiler se lo pagaba a su madre, la Sra. Vicente.

Preguntado sobre cuanto tiempo funcionó bien el termotanque, indicó que un año o dos, pero que no recuerda exactamente.

Finalmente dijo que cuando el termotanque se rompió estaba en garantía, estaba vigente, vio las fechas en los papeles, como estaba en garantía llamo directamente a la empresa. Que "cuando se rompió estaba enojado porque no me lo resolvía la garantía ni la dueña, hasta que me lo resolvió ella".

**4.3.- INFORMATIVA:** En fecha 16/09/2022 del Sr Ricardo Calderón, quien reconoce la autenticidad de la factura acompañada.

- En fecha 11/10/2022 se agrega informe del comercio "El instalador".
- En fecha 16/09/2022 se agrega informe del Sr Moyano.
- fecha 8/04/2023 se agrega informe de ROTOPLAST ARGENTINA SA (SEÑORIAL SERVICE OFICIAL) en el cual se indica que "... a fin de cumplir con su requerimiento le informamos que, hemos revisado nuestros registros y en los mismos consta que con el número de reclamo 19652 fue solicitado un servicio técnico a nombre del Sr. Roberto Echegochenberri,

no contamos en nuestros registros con un reclamo efectuado por la Sra. Brunetti Carlina".

**4) Excepción de falta de legitimación activa:** Ésta, como presupuesto procesal *"implica que debe mediar una coincidencia entre las personas que efectivamente actúan en el proceso y las personas a las cuales la ley habilita especialmente para pretender y para contradecir, respecto de la materia sobre la cual el proceso versa* (Palacio, Lino E. "Derecho procesal civil", 2ª ed., Buenos Aires. Abeledo-Perrot, t. I, p. 406).

En el marco consumeril, la reforma introducida por Ley 26.361 produjo una notoria ampliación del ámbito subjetivo, al incluirse la figura del "consumidor por equiparación".

El art. 1092 del CCyC refiere que la relación de consumo es el *"vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social"*.

Tal como lo establece la doctrina "... el consumidor contratante puede adquirir para sí, o bien para el uso de su grupo familiar o social; siendo los integrantes de este grupo quienes ahora reciben legitimación expresa para reclamar como consumidores o usuarios no contratantes frente a cualquier incumplimiento de la ley por parte del proveedor de bienes y servicios...." (PICASSO, Sebastián y VAZQUEZ FERREYRA, Roberto, Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, 1a ed, Buenos Aires, La Ley, 2009, T. I ).-

Tal es así que la doctrina ha expresado que *"La relación jurídica de*

*consumo es una definición normativa y su extensión surgirá de los límites que la legislación le establezca a sus elementos: sujeto, objeto, fuentes. Coincidimos en que debe definirse la relación de consumo "de modo que abarque todas las situaciones en que el sujeto es protegido: antes, durante y después de contratar; cuando es dañado por un ilícito extracontractual, o cuando es sometido a una práctica del mercado; cuando actúa individualmente o cuando lo hace colectivamente. Siendo la relación de consumo el elemento que decide el ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor, debe comprender todas las situaciones posibles. En consonancia con lo expresado, podemos agregar que si bien el Derecho del Consumidor regula fundamentalmente materia contractual, existen una buena cantidad de disposiciones que otorgan prerrogativas a los sujetos aun sin estar vinculados contractualmente con proveedores...." (Conf. Jorge M. Iturraspe - Javier H. Wajntraub, Ley de Defensa del Consumidor, Rubinzal Culzoni Editores, pág. 58).*

La demandada funda la falta de legitimación de la actora en tres motivos: no ser parte en el contrato de locación en el inmueble en el que se encontraba el termotanque, no haber sido quien compró el mismo y en no ser usuaria de dicha cosa.

Se adelanta que dicha defensa no tiene chances de prosperar. Se dan razones.

En primer lugar, se ha probado en el proceso que si bien el contrato fue suscripto por la madre de la Srita Brunetti, el testigo reconoció que dicha relación contractual fue celebrada con la aquí actora, que a ella le dirigía los reclamos y fue a ella a quien pidió autorización para cambiar el artefacto cuando este dejó de funcionar. A ella también le formuló los reclamos cuando el tanque nuevo comenzó con desperfectos y fue ella quien le solucionó el inconveniente.

Por otro lado, se ha corroborado que la compra del termo la realizó el

inquilino Sr. Echegoyenberri. El testigo, en varios pasajes de su declaración, enfatizó que el compró el artefacto pero que después dicho valor le fue descontado del alquiler que abonaba y que fue Brunetti quien soportó los gastos de adquisición y los costos de reparación ante la falta de respuesta del servicio técnico.

Como se dijo, de la normativa consumeril surgen dos categorías de consumidor, el directo y el indirecto, este último, a quien la normativa también le concede protección es el integrante del grupo social o familiar del consumidor directo, quien utiliza bienes o servicios en beneficio propio o, incluso en beneficio de terceros (a su vez parte de su **grupo social** o **familiar**) que han sido adquiridos, contratados o utilizados previamente por el consumidor directo. El consumidor indirecto puede constituirse como un tercero beneficiario, es decir no es quien contrata.

El régimen tuitivo otorga una protección amplia, con base constitucional -art. 42-.

El hecho que el termotanque se haya adquirido para ser colocado en un inmueble que se encontraba alquilado, no resulta óbice para negar legitimación a la accionante, en tanto se ha probado que el mismo ha sido adquirido con destino final de consumo, para beneficio familiar y social -locación con fines habitacionales-, categoría contemplada en la norma señalada.

Por otra parte, no resulta aplicable a este caso la doctrina legal desarrollada por el máximo tribunal provincial en torno a noción de consumidores como "destinatario final del contrato de consumo", a partir del precedente "GONZALEZ LORENA ASUNCIÓN C/FEDERACIÓN PATRONAL SEGUROS S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS RO-30644-C-0000, sentencia del 13/10/2022", en tanto allí se trataba de un contrato de seguro de granizo.

Todo ello me lleva a afirmar que la actora se encuentra legitimada para accionar, por lo que se rechaza la defensa planteada, con costas.

## **5) Relación de Consumo- Consumidor de cosas muebles no**

**consumibles. Servicio técnico adecuado. Responsabilidad por daños:** El art. 42 de la CN es categórico en establecer las obligaciones de los proveedores en la relación de consumo, debiéndose garantizar el derecho a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno -arts. 1° y 4° Ley 24240-.

El art. 12 de la LDC impone a los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas muebles no consumibles la obligación de asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos. Estableciéndose en la misma ley la responsabilidad solidaria del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal.

Las acciones que la ley consumeril otorga a los consumidores en base a los art. 5, 10 bis, 17 y 40 son expresiones de la objetivación de la responsabilidad en el ámbito del Derecho del Consumidor y, por tanto, quedan habilitadas sin necesidad de acreditar la culpa o dolo del proveedor.

Sin dudas la finalidad de toda la normativa consumeril es la objetivización de la responsabilidad en el ámbito del Derecho del Consumidor y, por tanto, quedan habilitadas sin necesidad de acreditar la culpa o dolo del proveedor.

En base a ello, en este caso correspondía a la actora acreditar el desperfecto en el artefacto comprado y que el mismo no fue reparado en el servicio técnico y a la demandada, para eximirse de la responsabilidad objetiva, total o parcialmente, debía probar causa ajena que produzca la interrupción de la relación de causalidad.

**6) Valoración de la prueba. Solución del caso y fundamentos de la decisión:** De los hechos reconocidos y de la prueba producida se concluye que el termotanque se compró en Fravega S.A.C.I e I, que el mismo al principio funcionó bien y que luego de un tiempo, encontrándose vigente la garantía, presentó desperfectos.

El testigo Sr Echegoyenberri dio cuenta de ello, refirió a haber realizado reclamos a la empresa del servicio técnico, que no tuvo respuesta por su parte, encontrándose vigente la garantía. Recordó que a causa de ello tuvo que ir a bañarse a la casa de la madre y como no tenía solución se lo reclamó a la dueña, quien hoy reclama.

Ello es coincidente con la documenta aportada y la informativa producida, que corrobora la autenticidad de las reparaciones efectuadas al termotanque.

En forma coincidente, el Servicio técnico de Señorial denunciado por la demandada, informó que el reclamo fue solicitado por el Sr. Roberto Echegochemberri, omitiendo dar precisiones sobre si efectivamente dicho servicio se prestó y cual fue la respuesta brindada.

Frávega afirma que no existen constancias de reclamos por el desperfecto de dicho termotanque, que tampoco surgen peticiones ante el service oficial.

Sin embargo, ello no fue acreditado por la demandada, quien tenía a su cargo la carga de la prueba, en virtud de las cargas probatorias dinámicas. Tampoco trato de desvirtuar la afirmación de que la garantía convencional se encontraba vigente cuando el tanque presentó los desperfectos y reitero, era a ella a quien le correspondía la carga de dicha prueba (conf. art. 53 ya citado).

Tampoco ha acreditado causa ajena para eximirse de responsabilidad, menos aún resulta suficiente la mera negativa para que el proveedor pueda eximirse de su responsabilidad.

De todo ello puede concluirse que se ha acreditado que el termotanque fue adquirido para beneficio de la demandante en la sucursal local de Fravega, que el mismo presentó desperfectos cuando aún se encontraba en garantía y existió un incumplimiento de la obligación de brindar adecuado servicio técnico.

Por ello, se concluye que Fravega S.A.C.I e I incumplió con los deberes a su cargo, que incumplió con obligaciones legales a su cargo - servicio técnico adecuado- por lo que en función de la responsabilidad objetiva y solidaria que emerge de los art. 10 bis y 17 de la LDC y 42 de la CN, corresponde condenarla a responder por los daños y perjuicios.

**7) Daños y perjuicios:** La responsabilidad por daños al consumidor, tiene basamento constitucional en el art 42 CN, ya que el consumidor tiene derecho humano fundamental, en la relación de consumo, a ser protegido en su salud, seguridad e intereses económicos, por lo que la afectación de los derechos de la actora deben analizarse a la luz de la normativa constitucional, teniendo como norte asegurar la tutela judicial efectiva y la reparación integral o plena del daño padecido.

Del bloque de constitucionalidad surge como imperativo constitucional el principio de la reparación plena del daño. Esto es restituir - con la modalidad y amplitud que prevé el ordenamiento- la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso. Para ello, deben tenerse en cuenta las funciones de la responsabilidad civil y las características de los derechos lesionados (v.gr. patrimonial, extrapatrimonial, de incidencia colectiva), la reparación del daño debe procurar una “tutela efectiva” mediante el otorgamiento de un remedio apropiado no solo a la naturaleza del derecho afectado, sino además, a la concreta situación en la que este se encuentra en virtud de la lesión (conf. CSJN: Fallos 344:2256 GRIPPO)

#### **7.1.- Patrimoniales:**

**7.1.1.- Reembolso del precio:** Solicita la restitución de \$12.510,24.- abonados por el precio del termotanque.

Por su parte la demandada, sin bien realiza una impugnación de los rubros, acompaña constancia de compra de donde surge dicho precio.

Del juego de los art. 5 y 17 de la normativa consumeril surge el actor puede ejercer la acción por los daños y perjuicios sufridos, reparación que

debe ser integral, comprensivo del daño patrimonial y extrapatrimonial.

Por ello, conforme lo dispuesto por el art. 10 bis, corresponde hacer lugar al rubro reclamado, que prospera por la suma de **\$12.510,24.-** importe al que se le deben adicionar los intereses devengados desde la fecha de compra -22/6/2019- y hasta su efectivo pago a las tasas legales que correspondan en función de la doctrina obligatoria del STJ en los fallos "Jerez" y "Guichaqueo" y "Fleitas".

**7.1.2.-Daño emergente:** Reclama bajo tal rubro las reparaciones que ha tenido que efectuar que ascienden a \$24.500.- por mano de obra y repuestos.

Dichas erogaciones se encuentran acreditadas con la documenta e informativa aportadas al proceso, lo que se ve reforzado por la declaración del testigo.

Por lo cual, siendo consecuencia de la falta de prestación del servicio técnico, prospera el rubro por la suma por la suma de **\$24.500.-** importe al que se le deben adicionar los intereses devengados desde la fecha en que cada erogación se efectuó y hasta su efectivo pago a las tasas legales que correspondan en función de la doctrina obligatoria del STJ en los fallos "Jerez" y "Guichaqueo" y "Fleitas"

**7.2.- Daño Extrapatrimonial:** Reclama por tal concepto la suma de \$500.000.-

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde aplicar - por analogía- el art. 1741 del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole.

La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: "...específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en

segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico" (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY). El STJ ha interpretado el art. 1741 del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: "...En materia contractual este concepto de "insatisfacción no justificada" se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC" (STJ- Se. 45/21 Daga).

Los consumidores concurren al mercado con una finalidad utilitaria en la adquisición de un producto, tratando de para maximizar su utilidad, afrontando los menores riesgos económicos y extraeconómicos.

Todo ello se encuentra acentuado en una sociedad globalizada en la cual la opción del consumidor está determinada por diferentes alternativas y la diferencia entre los productos y servicios está dada por el valor extrínseco que se les otorga.

Para el consumidor elegir un producto determinado implica dejar de lado otras posibilidades y justamente en esa decisión se juega una expectativa de satisfacción extraeconómica, cuya frustración proyecta sus efectos al plano de las afecciones legítimas. Interpretando todo ello en un coherente diálogo de fuentes, también debe ponderarse que en el caso, al tratarse de proveedores profesionales en una relación de consumo, del mismo debe esperarse -y exigirse- una mayor diligencia en sus conductas (art. 1725 y 961).

En el ámbito consumeril debe tenerse presente que la parte débil de la relación ha depositado diversos estándares de confianza, seguridad, previsión y una expectativa de satisfacción -ante el carácter profesional del proveedor-, que frente al incumplimiento se encuentra frustrada, lo que sin

dudas proyecta sus efectos en el plano de las afecciones legítimas.

Cierta parte de la doctrina considera que ante el incumplimiento empresarial en las relaciones de consumo, el daño moral surge por sí mismo, siendo innecesaria su prueba específica; mereciendo una apreciación autónoma, que no tiene por qué guardar proporción con el resarcimiento del daño con repercusión económica ocasionado (conf. LOVECE, Graciela I., Responsabilidad empresarial por productos elaborados y responsabilidad social del abogado, LA LEY 10/06/2013, 7 - LA LEY 2013-C, 50, TR LALEY AR/DOC/2015/2013).

Al momento de cuantificar el rubro -ponderando la dificultad de dicha tarea ante la falta de estándares objetivos o fórmulas matemáticas- considero que lo más razonable es encontrar un sucedáneo al estado negativo del sujeto que prevalezca y se vuelva estable en situación de dominación respecto de la estructura en que interactúa; hallar causas externas que produzcan placeres y alegrías que logren compensar los padecimientos sufridos: remedios para la tristeza y el dolor (GHERSI, Carlos Alberto, Daño moral y psicológico, 2ª edición, Buenos Aires, Astrea, 2002, p. 179/181).

Para ello, tengo presente que la suma reclamada por la actora al entablar la demanda 21/09/2021 era de \$500.000.-, importe que actualizado por la herramienta disponible en la web denominada Calculadora de Inflación (<https://calculadoradeinflacion.com/>) arroja a la fecha de la presente sentencia una suma aproximada a \$2.002.497,18.-

Tal como señala la Cámara de Apelaciones desde hace años, es prudente tomar como parámetro para cuantificar el rubro indemnizaciones otorgadas en precedentes similares, donde se observan incumplimientos a contratos de consumo; en este caso ante la compra de una cosa mueble que no pudo ser reparada, con violaciones al trato digno.

Así se ha reconocido en el precedente "GALVAN IRIS C/FRAVEGA

S.A.C.I.E.I. S/ SUMARISIMO " (Expte. N° B-2RO-189-C5-17), Se. N° JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N°1 - GENERAL ROCA 12 / 18 98/2017 del 07/09/2017, de la Cámara de Apelaciones local la indemnización por daño moral \$25.000.- al 07/07/2017, que actualizada a la fecha del presente decisorio asciende a \$ 457.108,89.-

En el precedente RO-10438-C-0000 "TORRES, MARCELO MARTIN C/ FRAVEGA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO) la Cámara confirmó una sentencia de \$600.000 a la fecha de sentencia 12/05/23 que actualizada a la fecha del presente decisorio asciende a \$ 819.234,17.-

En este caso se ha acreditado que el Sr Echegoyenberri llamó al servicio técnico proporcionado, y ante el incumplimiento de asistencia transmitió su malestar a la actora, también que debieron recurrir a un gasista particular para efectuar el arreglo en fecha 06/07/21 y que fue necesario arreglarlo nuevamente en fecha 05/08/21, manifestando la actora que no fue posible su reparación completa y dejó de servir para su finalidad.

Que esta falta de contar con el termotanque y falta de servicio técnico por parte de la proveedora y la vendedora generaron un gran malestar por quien alquilaba el inmueble, que ante ello debió la accionante hacerse cargo y brindarle una solución y soportar los costos económicos.

Encontrándose en mejores condiciones de probar, la demandada no acreditó el cumplimiento del servicio técnico, ni que el mismo no se efectuara porque el termotanque no se encontraba en garantía.

Tal actitud desaprensiva de los derechos del consumidor ocasionó que no le quede otra opción que acudir a esta vía judicial para el reconocimiento de su derecho.

De modo tal que conforme lo habilita el art. 165 del CPCC, considero

razonable compensar el daño moral causado en **\$800.000.-** suma determinada al momento del dictado de la presente -art- 772- por lo que tratándose de una obligación de valor conllevará intereses al 8% anual desde la fecha del 06/07/2021 -fecha en que se efectuaron reparaciones del termotanque por un tercero- hasta la presente. Y partir de esta sentencia -en caso de incurrir en mora- la suma resultante con la aplicación del 8% anual, llevará intereses hasta su efectivo pago conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia en "FLEITAS" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

**7.3.- Daño punitivo:** Solicita por tal concepto \$ 1.000.000.- Dicho rubro ha sido impugnado por la demandada.

Tal daño se encuentra contemplado en el art. 52 bis de la Ley 24.240 y mod. para los casos en los que el damnificado, ante un incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor de bienes y servicios, genere un daño resarcible.

La norma establece que: “el Juez podrá condenar por daños punitivos”, es decir no es imperativo; se debe analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por daño punitivo. Para ello deben considerarse los art. 1,2 y 3 del CCyC, que mandan a resolver las lagunas o casos difíciles por las palabras y finalidades de las normas.

En los fundamentos del proyecto de la Ley 26.361 para incorporar tal figura a nuestro sistema se dijo que, con ellos se trata de desbaratar una 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. “...el denominado daño punitivo es una pena privada que consiste en una suma de dinero suplementaria o independiente de la indemnización que le pueda corresponder a la víctima para reparar los daños sufridos que tiene por finalidad castigar una grave conducta del

demandado, hacer desaparecer los beneficios obtenidos a través de ella y prevenir su reiteración en el futuro” (cfr. Barreiro, Rafael F. “La aplicación de la nueva ley a las relaciones jurídicas anteriores a su vigencia y las relaciones de consumo”. El daño punitivo, Publicado en: RCCyC 2016 (junio), 185 RCyS 2016-XI, 199).

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente. Mientras que la accesoria, es la sancionatoria. Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: “Esta visión presenta la cuestión desde una muy interesante perspectiva confiriendo prevalencia al aspecto preventivo - acorde con la novedosa regulación de la responsabilidad civil- en relación a la punición, que no tendría un propósito exclusivo y único en sí misma sino que sólo sería el vehículo para arribar a una finalidad que se estima socialmente valiosa...” (Castelli, M. Cecilia v. Banco de Galicia y BsAs, Cám de Bahía Blanca, 28/8/14, STJ DAGA Se 45/21).

Dicho ello, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ -art.42 Ley 5190- sentada a partir del precedente Cofre - Se.-9/21- en el que se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes Gallego -Se.44/22- y Cabulcoy - Se.54/22, ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos.

Expuestos los criterios que deben servir de guía a los fines de determinar la procedencia del rubro, realizaré un análisis exhaustivo de la conducta de las responsables, a efectos de desentrañar si ha mediado un

desinterés manifiesto por los derechos del consumidor.

La parte demandada al impugnar el rubro manifiesta que el termotanque funcionó por dos años y que no existió de su parte una conducta dolosa, maliciosa, enderezada a perjudicar a la actora y obtener un beneficio indebido ni un incumplimiento al deber de lealtad y buena fe.

En este aspecto, debe resaltarse que la demandada invoca en su favor que el termotanque funcionó por 2 años, sin embargo no ha acreditado que el bien no se encontrara en garantía, lo que constituye una obligación convencional asumida por las partes. Así proveedor y vendedor asumen que el aparato debe durar mínimamente dicho plazo, obligándose en caso de que no suceda a asistir con servicio técnico. En este caso, se ha acreditado que no sucedieron ninguna de las dos cosas.

En el caso, Frávega no ha prestado un servicio técnico adecuado, obligación a la que se encontraba constreñida con un resultado, por manda legal -art.12 LDC-. El servicio no se prestó y ella como vendedora debía arbitrar todos los medios a su alcance para que la consumidora obtenga el servicio técnico que dispone la normativa.

Tengo presente también que en su carácter de vendedora, es quien tiene una relación más de proximidad con los consumidores - en comparación con los fabricantes-. En este caso, el inquilino debió llamar a un 0800-12222482 y no existen constancias de que se hubiese cumplido con la obligación contractual asumida.

El informe del servicio técnico acompañado acredita la existencia del llamado, pero omite la respuesta brindada.

De esa forma se han configurado incumplimientos de obligaciones legales y contractuales a su cargo. Tengo en cuenta también que la actora debió iniciar las acciones judiciales para recuperar el costo económico asumido y tanto en la instancia prejudicial como judicial no ha existido voluntad de resolver el conflicto a través de un acuerdo entre las partes.

Todo ello me lleva a concluir que la conducta de las demandada encuadra como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio -conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ J en el precedente Cofre-.

Para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración y demás particularidades de la causa.

Así también, las condenas que en casos similares ha tenido la demandada. Concretamente ante este tribunal se lo condeno por sanción punitiva en la causa "TORRES, MARCELO MARTIN C/ FRAVEGA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)" ( RO-10438-C-0000).

Tengo presente también el art. 47, inc. b, LCD, modificado recientemente - conf. Ley N° 27.701, BO 01/12/2022- estableció nuevos parámetros cuantitativos para fijar la sanción punitiva: de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

En esos términos, corresponde hacer lugar a la multa civil, en el marco del art. 52 bis de la LDC, determinando el daño punitivo en **20 canastas básicas totales para el hogar tipo 3**, los que se valorizarán al tiempo del pago, dado el carácter constitutivo de este rubro. En caso de incurrir en mora en el cumplimiento de la sentencia, a dicho importe deberá aplicarse intereses desde la mora y hasta su efectivo pago una tasa de interés anual del 8 %.

**8) Costas y honorarios:** En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a la demandada en su calidad de vencida (art. 68 del CPCyC y 53 LDC).

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, por lo que por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes regulando en porcentaje de lo que resulte del monto base.

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, tengo en consideración los art. 77 del CPCyC y 730 del CCyC y la doctrina legal emergente de los precedentes del STJ en Se. 26/16 "MAZZUCHELLI" y "PEROUENE (Se 18/17).

Pues según definió el STJRN el tope del 25% del monto de la sentencia, laudo, transacción o instrumento que ponga fin al proceso que establece el art. 77 del CPCyC, solo es de aplicación respecto de aquellos emolumentos que se encuentren por encima del mínimo legal establecido en la escala arancelaria, el que en ningún caso puede ser perforado (ART C/ IDOETA Se. 52/2019; Credil 24/21). Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, Ley 24.240 (mod. 26.631), CCyC y CPCyC;

Por todo lo expuesto;

**RESUELVO:** I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por la **Sra. Carlina Brunetti** contra **Fravega S.A.C.I e I**, condenando a ésta última a abonar a la actora, dentro de los 10 días de notificada la presente, la suma de \$ 837.010,24.- (**PESOS OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL DIEZ CON 24/100**) en concepto de daño patrimonial y extrapatrimonial y **el monto equivalente a 20 canastas básicas totales para el hogar tipo 3**, en concepto de **daño punitivo**, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo

apercibimiento de ejecución.

II.- Imponer las costas del proceso a la demandada, en su calidad de vencida(art. 68 del CPCyC).-

III.- Se hace saber que la regulación que a continuación se efectúa será del monto base que resulte, una vez que la presente adquiera firmeza y sujeto a la liquidación que se practique.

Regulo los honorarios profesionales de la **Dra. Carlina Brunetti**, con su propio patrocinio, en el **6%** del MB, a la **Dra. Fernanda Fontana** -1 etapa- en **2,5%** del MB y a la **Dra Coriolani María Noel** -1 etapa del proceso en **2,5%** del MB.

Respecto a los profesionales que asistieran a la demandada regulo a la **Dra. Viviana Lopez Contreras**, doble carácter, en **6,3%** del MB y al Dr. **Jorge Fagalde** en **3,5%** del MB.

Se deja constancia que para efectuar dicha regulación se han tenido en cuenta la naturaleza y extensión de las tareas realizadas, así como el resultado objetivo del pleito; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo; y no obstan a los complementarios que pudieran corresponder en orden a la doctrina PAPARATTO, que se determinarán cuando exista planilla de liquidación firme (arts. 6, 7, 8, 9, 38, 40 de la ley 2212). Cúmplase con la ley 869.

Se hace saber que de conformidad a la Ac. 36/2022 del STJ -salvo excepciones que se detallan en las normas especiales-, todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema "PUMA", o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación. Los actos procesales que se suban al sistema en horas o días inhábiles se tienen por publicados el día hábil siguiente. **REGÍSTRESE.-**

Agustina Naffa

Jueza