

General Roca, 9 de agosto de 2023.-

PROCESO: Este proceso "**HERMOSID MIRANDA MARÍA C/ FRAVEGA SACIEI Y GRECO 1942 S/ SUMARISIMO (LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR)**" (EXP. RO-20101-C-0000), del registro de esta Unidad Jurisdiccional N° 3, de la Segunda Circunscripción, con asiento en esta ciudad a mi cargo y llegado para dictar sentencia definitiva:-

A.- ANTECEDENTES:-

1.- ESCRITO DE INICIO. HECHOS. PRETENSIÓN:

El día 9/2/2021 la Sra. Miranda María Hermosid promueve acción en los términos de la Ley 24.240 y mod. contra Frávega SACIEI y GRECO YOUNG con el objeto de rescindir el contrato de consumo que las unió, solicitando el resarcimiento de daños y perjuicios por la suma total de \$ 492.069,00 y/o en lo que en más o en menos pudiera surgir con más intereses y costas.-

Relata que el día 15/9/2019 compró desde la plataforma web de Frávega un sofá cama, marca Greco Divano modelo Skyline con isla 65 cm de alto por 2,60 mts. de ancho por 90 cm de profundidad color crema y por un total de \$ 36.739,00 -bajo recibo n° 0002-00060014-.-

Explica que Frávega emitió el código de pedido -v17639046frvg- para su seguimiento y conocimiento del estado de envío de su pedido.-

Detalla que el tiempo transcurría sin novedades, que cargaba de manera constante reclamos en la página de Frávega y que al cargar el código automáticamente remitía un correo electrónico a su casilla: "Hemos recibido tu caso y te contamos que ya lo estamos trabajando y reclamando con el proveedor, a la brevedad te estaremos contactando por mail para

brindarte una respuesta, por cualquier consulta adicional sobre el estado de tu caso, te recordamos que podrás contactarnos a través de este medio. Gracias, Equipo Frávega.com”.-

Denuncia que la respuesta del sistema estaba automatizada, sin respuesta por persona alguna que leyera el reclamo concreto.-

Indica que el 18/10/19 -30 días desde la compra y pago del producto; luego de innumerables reclamos- recibió un correo electrónico de Frávega; que allí le era informado que debido a inconvenientes con la tela al momento de fabricación del producto, el envío estaba demorado y sin poder indicarle en qué fecha sería despachado; que fue consultada sobre si deseaba continuar aguardando o solicitaría la cancelación al proveedor.-

Señala que pese a tal información, Frávega continuaba ofreciendo/vendiendo el mismo sillón.-

Expresa que solicitó a Frávega datos para poder contactarse con el proveedor y que recibió como respuesta que no tenían un teléfono para brindarle, consultándole nuevamente si deseaba continuar aguardando la entrega o si solicitaría la anulación.-

Entiende que tal postura de Frávega es violatoria de lo dispuesto por los arts. 10 inc. c de la Ley 24.240 y mod.; que la empresa también violó los arts. 4 y 14 de igual norma.-

Menciona que consiguió el contacto de la firma GRECO YOUNG a través de buscadores en la internet y que luego de muchas llamadas el brindaron el teléfono del socio gerente; que a partir de tal momento mantuvo contacto telefónico con aquel.-

Esgrime que luego de dos meses -13/11/19- hicieron entrega del sillón en su domicilio a través del transporte *Cruz del Sur*; que al descargar el producto inmediatamente observó que el sillón presentaba gran cantidad de

manchas, roces de color negro por todo el cuerpo del sillón y hasta huellas de perro en el tapizado.-

Agrega, que al sentarse por primera vez, escuchó un ruido fuertísimo de madera y sintió como el sillón se desplomó -el tirante principal del sillón se había partido-.-

Luego detalla y transcribe las llamadas realizadas a Frávega, los correos electrónicos enviados a Frávega; también sobre comunicaciones vía WhatsApp con el socio gerente de la firma Greco.-

Sostiene que ninguna le dio una solución; que desde Frávega comunicaron que el producto estaba en garantía y le brindaron los datos de contacto de la empresa; entiende tal conducta contradictoria -al haberle manifestado en octubre de 2019 que no tenía los datos de contacto-.-

Indica que en marzo de 2020 recibió un llamado telefónico y que desde la empresa Greco le informaron que habían resuelto con Frávega el cambio del sillón por otro y que cuando se hiciera entrega del nuevo producto se llevarían el defectuoso.-

Expresa que esto no ocurrió -detalla las conversaciones mantenidas con Frávega y Greco-, que hasta la fecha de inicio de esta acción el sillón permanece en el living, tapado con sábanas, inutilizado y ocupando un espacio enorme por cuanto no tiene otro lugar en su casa para guardarlo.-

Reclama por rubros indemnizatorios: la restitución de lo abonado por el sillón (\$ 36.739), los gastos por envío de carta documento y honorarios del escribano por 3 actas de constatación notarial; \$ 150.000,00 por daño moral; \$ 300.000,00 por daño punitivo. Todo, en lo que en más o en menos surja de la prueba, con más intereses.-

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita que se haga lugar a la acción con costas.-

**2.-CONTESTACIÓN DE “FLORENCIO GRECO S.R.L.”.
ARGUMENTOS DEFENSIVOS:-**

El día 29/3/22 contesta el traslado de esta acción por intermedio de su socio gerente.-

Formula la negativa de rito y desconoce la documentación que dio origen a este reclamo.-

Sostiene que no existe responsabilidad alguna de su firma, que la compra fue realizada a través de la tienda online de Frávega por lo cual corresponde atenerse a los procedimientos acordados entre las empresas para la atención de los reclamos.-

Sostiene que una vez realizada la compra, el titular de la plataforma envió el pedido -como es habitual- y que el producto fue entregado a Frávega el día 20/10/2019 -cf. recibo n° 00001-00000070- y fue recibido de conformidad por el Sr. Carlos Pérez por estar el producto en perfectas condiciones y que luego de la entrega del sofá la firma procedió a facturar el producto a nombre de la Sra. Hermosid.-

Agrega que una vez confirmada la recepción del producto por Frávega, la logística queda a cargo de tal empresa, quien terceriza la entrega con Transporte Cruz del Sur; que de la documental se desprende que el producto fue recibido y que se estuvo de acuerdo con el estado del mismo, suscribiendo el remito n° 0047-10260239 el día 11/11/2019.-

Desconoce los tiempos de entrega de Frávega, que no tiene posibilidades de controlarlos o modificarlos; que Greco cumplió en todo momento y que no existieron objeciones ni observaciones por Frávega.-

Explica que la empresa que representa es fabricante mayorista, que no realiza ventas a clientes individuales ni vende al público; que sus productos son comercializados a través de comerciantes multimarcas como Frávega y

que por ende no tiene acceso a la cartera de clientes de tal empresa ni a los posibles reclamos; que los cambios son gestionados de manera directa con la plataforma que gestionó la compra, que no tuvo problemas como los que supuestamente le toca afrontar a la Sra. Hermosid.-

Agrega que no tiene injerencia ni manejo sobre la plataforma de ventas ni sobre los productos que son publicados por lo cual no tiene forma de conocer si son ofrecidos productos con o sin stock; que las publicaciones son de exclusiva responsabilidad de Frávega y que esta se encarga de gestionar el resto de las actividades -como pagos y gestiones de la web-.-

Luego explica el funcionamiento de la página -tienda online; registración para acceder a datos de su carrito de compra, opciones de envío, seguimiento de pedido, atención a la clientela-; resalta que quienes proveen no tienen ningún permiso de acceso.-

Por otro afirma que resulta inverosímil lo alegado en canto a que advirtió las supuestas manchas en el sofá ya que al mismo tiempo firmó de conformidad el remito.-

Impugna y cuestiona la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados.-

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita el rechazo de la acción con costas.-

3.-CONTESTACIÓN DE FRÁVEGA. ARGUMENTOS DEFENSIVOS:-

El día 21/6/2022 la firma FRÁVEGA S.A. contesta el traslado de esta acción, por apoderado.-

Formula la negativa de rito y desconoce la autenticidad de: la sábana

completa de correos electrónicos intercambiados entre la actora y Frávega - en 24 fs.-, la sábana completa de WhatsApp -en 6 fs. entre la actora y Lucas Greco-, las Actas de certificaciones de correo electrónico y capturas de pantalla, la Factura de escribanía Larreguy, la imagen de la supuesta rotura del tirante principal del sillón, el CD ROOM con supuestas imágenes.-

Reconoce la adquisición vía online del sofá con las características denunciada como el precio de compra.-

Alega sobre el procedimiento de compra online, sobre sus términos y condiciones.-

Entiende que Frávega, es solo una intermediaria entre la actora y la codemandada Greco; que no tiene responsabilidad alguna y ante un producto defectuoso, la logística tanto de envío como de retiro del producto defectuoso tiene que correr por cuenta del fabricante -en este caso GRECO 1942.-

Agrega que tal como relató la actora en su demanda, Frávega siempre respondió a sus correos electrónicos, indicándole el estado de la operación efectuada; entiende que su mandante cumplió con su deber de información y trato digno; que cuando fueron informados los defectos del producto, en forma inmediata respondió a su requerimiento por correo electrónico y solicitó fotos para proceder a efectuar el reclamo al fabricante quien es el verdadero responsable del producto y que por tanto manifestó buena fe contractual, dio la información a la clienta y trató de solucionar el inconveniente; que jamás propició desinterés respecto de sus derechos.-

Destaca que la Carta de Porte de Cruz del Sur (n° 0047-10260239; del 11/11/2019) y la factura B expedida por FLORENCIO GRECO SRL (n° 00000026, del 28/10/2019) fueron firmadas, aclaradas de puño y letra por

la actora, sin efectuar reserva alguna o indicar disconformidad alguna; que esto es contradictorio con el resto de lo afirmado y en cuanto a que en el momento de la entrega por el transportista, se dio cuenta de inmediato que el producto no estaba en condiciones y/o que presentaba defectos.-

Entiende que no existe conducta dolosa o groseramente negligente de su mandante.-

Luego cuestiona la procedencia y cuantía de los rubros indemnizatorios reclamados.-

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita el rechazo de la acción con costas.-

4.-INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL:-

El día 14/4/2021 el Ministerio asume su intervención, sin realizar observaciones.-

5.-AUDIENCIA. PRUEBA. CLAUSURA PROCESO:-

El día 27/9/2022 fue celebrada audiencia preliminar y ante la falta de acuerdo fue dispuesta la apertura a prueba, admitiéndose los medios ofrecidos.-

El día 4/11/22 fue certificado sobre el vencimiento del período probatorio, pruebas producidas y las pendientes a cargo de Greco.-

El día 26/4/2023 y ante el pedido de negligencia solicitado por la parte actora, se tuvo por desistida la prueba confesional y pericial informática en extraña jurisdicción a la firma Greco, clausurándose el período probatorio y colocándose este proceso para alegar -el día 8/5/23 la firma Greco presenta alegatos, el día 11/5/23 Frávega y la Sra. Hermosid-.-

El día 26/6/23 presenta su dictamen final el Ministerio Público Fiscal y el día 6/7/2023 se llama “autos para sentencia”, quedando en condiciones

de ser resuelto en definitiva.-

B.- LOS FUNDAMENTOS. HECHOS Y DERECHO:-

Este debate fue sostenido bajo los lineamientos de la Ley 24.240 - mod. por Ley 26.361- y para su solución deberá tenerse presente tanto lo dispuesto por tal normativa como por el art. 42 de la Constitución Nacional, 30 de la Constitución Provincial, principio protectorio y de acceso al consumo sustentable, de progresividad (art. 4 y conchs. del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; art. 27 de la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados; entre otros-, 9, 12, 1093, 1094, 1095 y conchs del Código Civil y Comercial (cf. Lorenzetti, La interpretación de los contratos, Sup. Esp. Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, Contratos 2015 (febrero), 191, Cita Online: AR/DOC/237/2015) así como lo dispuesto por el Código Civil y Comercial en sus arts. 1064 -interpretación integral-, art. 1065 -fuentes de interpretación-, art. 1067 -protección de la confianza-, entre otras, por cuanto constituyen en la actualidad directrices interpretativas específicas en tal materia.-

La defensa de la firma Florencio Greco S.R.L. fue sostenida -en lo central- en que: la compra fue realizada a través de la tienda online de Frávega; que el producto fue entregado a Frávega el día 20/10/2019 -cf. recibo n° 00001-00000070-, recibido de conformidad por el Sr. Carlos Pérez y que luego procedió a facturar el producto; que una vez confirmada la recepción del producto por Frávega, la logística quedó a cargo de tal empresa (Frávega tercerizó la entrega con Transporte Cruz del Sur; el producto fue recibido de conformidad según remito n° 0047-10260239 el día 11/11/2019).-

En cuanto a Frávega S.A., sostuvo haber cumplido con su deber de información y de trato digno -informando los defectos del producto;

respondiendo en forma, solicitando fotos para reclamar al fabricante;- entendió que el fabricante es el verdadero responsable del producto y que por tanto manifestó buena fe contractual, dio la información a la clienta y trató de solucionar el inconveniente; que la carta de porte de Cruz del Sur (n° 0047-10260239; del 11/11/2019) y la factura B expedida por FLORENCIO GRECO SRL (n° 00000026, del 28/10/2019) fueron firmadas, aclaradas de puño y letra por la actora, sin reserva o disconformidad alguna.-

Ingresando en las pruebas aportadas diré que la operación de compraventa del sillón no fue desconocida.-

De la pericial informática (presentada el 18/10/22; no impugnada ni objetada -art. 477 C.P.C.C.) surge que el experto ingresó a la casilla de correo de propiedad de la Sra. Hermosid con las credenciales que ella misma colocó, que realizó la búsqueda de cada correo electrónico ofrecido en la documental y surgieron absolutamente todos los emails en la bandeja de recibidos; que todos los correos son reales y no se observó modificación sobre los mismos.-

De la extensa cantidad de correos peritados destacaré el enviado por Frávega el día 13/11/2019 a las 8:41 hs. -comunicando que el pedido estaba en manos de Transporte Cruz del Sur.-

En igual fecha, a las 21:23 hs., la Sra. Hermosid respondió que apenas llegó el sillón se sentó y se partió, que el sillón era de pésima calidad. El día 14/11/2019 Frávega le solicitó fotos para corroborar los daños. Esto logra acreditar la falta de conformidad con el producto adquirido y recibido.-

Por otro, el perito pudo constatar la cadena de comunicaciones vía WhatsApp entre el número telefónico de la Sra. Hermosid y otro que

pertenecería al socio gerente de la firma Florencio Greco S.R.L. por un período de tiempo que corre desde el día 21/10/19 al 30/4/2020); el perito exportó el chat junto con 20 imágenes y 3 audios.-

Más allá de la negativa de la firma Florencio Greco a tales comunicaciones, lo cierto es que no aportó prueba alguna, siquiera de los contactos que mantuvo -en su caso- con Frávega.-

Corresponde destacar que ante el correo electrónico de Frávega -del 5/12/2019 a las 7:59 hs., comunicando que el producto contaba con garantía comercial-, en igual fecha -a las 12:34 hs.- la Sra. Hermosid respondió que “con la fábrica Greco ya me comuniqué hace rato, desde hace más de un mes estoy en contacto porque ustedes no me dan NINGUNA SOLUCIÓN. Y lo único que me dicen en la fábrica es que están esperando para ver cómo hacen con el transporte. Que el problema es de Frávega porque el sillón lo cambiaron de transporte y a mi me llegó destrozado. No sé quién tuvo la culpa, si Greco, Cruz del Sur o ustedes, pero yo el sillón lo compré en la plataforma de Frávega y en lugar de lavarse las manos se tendrían que hacer cargo del problema ocasionado. Primero demoraron la entrega del producto 2 meses y después que me llegó todo manchado y roto, no se hacen ni cargo. Espero una solución del problema, más que un teléfono para comunicarme (...)”.-

Lo anterior me lleva tener por acreditado como prueba indiciaria que tales comunicaciones existieron de parte de Florencio Greco S.R.L. por cuanto el contexto tanto temporal como de las conversaciones condicen con lo que en forma paralela la Sra. Hermosid informaba y reclamaba a Frávega.-

Ante esto, la carga de desvirtuar lo alegado y en definitiva que brindaron solución efectiva a los reclamos, pesaba sobre las empresas demandadas y esto no ocurrió.-

Queda acreditado entonces que la Sra. Hermosid -además de la demora en la entrega- denunció el mismo día de la entrega -13/11/19- que el sillón fue entregado con manchas y vicios de fabricación -cuando se sentó, se partió.-

A su vez, los dichos de las testigas Santillán y Simonetti (11/10/22) dieron cuenta de que el sillón presentaba manchas, que estaba roto, inestable, que no podían sentarse y que se encontraba en el domicilio de la Sra. Hermosid -ocupando gran espacio en el living.-

Tal como sostuvo tanto la actora como Frávega, la reclamante envió fotografías del sillón.-

Sin embargo y pese al tiempo transcurrido la Sra. Hermosid no obtuvo una solución.-

Las respuestas dadas a su reclamo pretendieron dar una apariencia de solución pero efectivamente esto no ocurrió y el paso del tiempo, el hecho de verse obligada a litigar, el sillón fallado en su domicilio, la falta de rescisión y devolución del dinero, demuestran el incumplimiento total por parte de ambas demandadas.-

Las operaciones de compra, como a las que este caso ocupa -absolutamente no presencial, pulsando un botón-, con el objeto de agilizar el proceso comercial con reducción de tiempos y costos, lleva necesariamente a reforzar la protección jurídica de quienes consumen con el objeto de afianzar la confianza en tal sistema dinámico y en sus distintas etapas -formación, celebración y ejecución contractual.-

Tal como lo establece el art. 1074 del Código Civil y Comercial, los contratos conexos deben ser interpretados los unos por medio de los otros, atribuyéndoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido; el art. 1094 y ss. de igual

cuerpo normativo refuerza la protección a favor del consumidor.-

La confianza constituye entonces uno de los elementos esenciales en este tipo de contrataciones y la falta de respuesta en modo alguno contribuye a la satisfacción de la persona -eje del sistema protectorio- y menos aún al desarrollo de la modalidad/sistema de tal comercio.-

Por ende, lejos de atenuar su responsabilidad, la acentúa.-

Lo expuesto conduce a declarar la responsabilidad de las demandadas por encontrar configuradas las siguientes violaciones:-

-al art. 42 de la Constitución Nacional -protección de persona consumidora, de su seguridad e intereses económicos, de información adecuada y veraz, de trato equitativo y digno-,

-art. 30 de la Constitución Provincial -igual defensa y protección-,

-art. 4 de la Ley 24.240 -deber de información: cierta, clara y detallada en todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, condiciones de comercialización, con la claridad que permita su comprensión-; las respuestas dadas a sus reclamos fueron genéricas, evasivas y dilatorias;

-art. 5 de la Ley 24.240 -cosas y servicios suministrados o prestados en forma tal que utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de las personas-; el producto resultó fallado -en su tela, ante la presencia de manchas- y vicioso -no apto para el uso para el cual fue adquirido; roto/inestable-;

-art. 8 de la Ley 24.240 -efectos de la publicidad: sus precisiones obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato-; en pág. 3 de la pericial informática obra la imagen del producto adquirido y puede verse a

simple vista que difiere del entregado -cf. imágenes en chat WhatsApp- como el incumplimiento de los tiempos de espera; tanto Frávega como Florencio Greco estaban en condiciones de probar que el producto publicitado, vendido y entregado coincidían en calidad y tiempos y esto no ocurrió; pesaba sobre ellas la obligación legal de hacerlo y no lo hicieron;

-art. 8 bis de la Ley 24.240 -trato digno, prácticas abusivas: deben garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo-; el tiempo transcurrido, las respuestas imprecisas y meramente dilatorias, la falta de respuesta y solución concreta a los reclamos dan por acreditado el incumplimiento a tal deber; el sillón fallado, a la fecha, sigue en el domicilio de la Sra. Hermosid; -art. 10 de la Ley 24.240 -contenido del documento de venta: no ha sido acreditado por la demandada Frávega, sobre quien pesaba la carga de hacerlo, el cumplimiento de todos los recaudos y entiendo que ello precisamente generó la incertidumbre y trato indigno en la Sra. Hermosid por cuanto se vió inmersa en sus reclamos frente a sujetos desconocidos, difíciles de individualizar para contactar, para realizar sus reclamos y obtener la debida información en términos legales-,

-art. 19 de la Ley 24.240 -modalidades de la prestación de servicios: lo ocurrido no condice con la confianza, celeridad, ahorro de tiempo y de costos para la contratación online-.-

El art. 40 de la Ley 24.240 y mod. dispone que en los casos de vicio del producto podrá demandarse a la totalidad de los partícipes en la cadena de producción, intermediación, distribución y comercialización, con lo cual cabe desestimar el intento realizado tanto por Frávega como por la firma Florencio Greco para desligarse de responsabilidad y atribuirle a la otra la totalidad.-

Concluyendo, las demandadas deberán responder por las

consecuencias dañosas de tal obrar antijurídico frente a la consumidora - Sra. Miranda Hermosid.-

B.- DE LOS DAÑOS:-

-Daño Material:

Reclamó la Sra. Hermosid la suma de \$ 36.739,00 -restitución de lo abonado por el sillón- y también el reconocimiento de los gastos por carta documento y constatación notarial.-

En cuanto al primero, corresponde que sea admitido por lo dispuesto por el art. 10 bis inc. c de la Ley 24.240 y mod. en la suma de **\$ 36.739,00** con más intereses desde la fecha de compra -15/09/2019- con más sus intereses que deberán ser calculados hasta su efectivo pago conforme doctrina legal JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS del STJ (art. 10 bis. Inc. c) y 40 de la Ley 24.240 y mod.).-

Al quedar rescindida la operación por las fallas y vicio del producto vendido, la operación debe volver al estado anterior; por ende, las empresas demandadas deberán coordinar las medidas y acciones a su alcance a los fines de **retirar el sillón del domicilio de la actora** dentro del plazo de condena y bajo apercibimiento de astreintes por cada día de retraso y a favor de la actora -en la suma de \$ 100.000,00 diarios- (art. 40 de la Ley 24.240 y mod.).-

En cuanto al reintegro de los gastos por carta documento y constataciones notariales, al ser conceptos comprendidos en el régimen sobre costas, deberán ser incluidos por la actora al realizar la respectiva liquidación -con intereses desde la fecha de su efectiva erogación y hasta su efectivo pago, cf. doctrina legal STJ JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS del STJ (art. 40 de la Ley 24.240 y mod.).-

-Daño Moral:-

La Sra. Hermosid estimó este rubro en la suma \$ 150.000,00; las demandadas cuestionaron su procedencia y cuantía.-

Teniendo en cuenta la violación de los derechos apuntadas y ya tratadas debe ser entendido que violaron deberes esenciales hacia la consumidora generando innecesariamente molestias, angustias en ella.-

A los fines de justipreciar este rubro partiré por reconocer que esta tarea resulta ser difícil por cuanto debe mensurarse y traducirse en dinero una lesión de índole espiritual.-

Tendré por acreditado que la situación generada/reclamo para satisfacer sus intereses insumió en la actora mucho tiempo, un desgaste emocional ya que varios fueron sus reclamos extrajudiciales y fueron desoídos; a su vez, la falta de falta de retiro del sillón fallado en su domicilio, ocupando un gran espacio y debe entenderse que esto alteró su espíritu en su hogar.-.

Considerando la suma reclamada por la actora -de \$ 150.000,00 y a más de dos años aproximadamente del inicio de esta acción-, ante la naturaleza del hecho -para nada difícil de solucionar por las demandadas- y lo demás analizado, encuentro justo y equitativo otorgar la suma de \$ **500.000,00** (art. 40 de la Ley 24.240 y mod.)-.

Como parámetro de referencia tuve en cuenta lo recientemente resuelto por la Alzada en "[HERIBERTO MARTIN](#)" (SD 106 del 04/08/2023) como la confirmación de sentencia en "TORRES, MARCELO MARTIN C/ FRAVEGA S.A.(Alzada [SD 102 del 31/07/2023](#); 1° Instancia [SD 23 del 12/5/23](#)).-

A tal suma deberá aditársele intereses desde el día 15/09/2019 -fecha

de compra y ante la resolución contractual resuelta- y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% puro anual y a partir de allí -y hasta su efectivo pago- conforme los lineamientos dados por el S.T.J. en los precedentes "JEREZ"/"GUICHAQUEO"/"FLEITAS".-

-Daño punitivo:-

Por último y en cuanto al daño punitivo reclamado, la actora sugirió la suma de \$ 300.000,00.-

Para resolver sobre este punto diré que el art. 52 bis de la Ley 24.240 y mod. establece que: "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".-

El Superior Tribunal de Justicia -Cofre, del 4/03/2021- y por mayoría sostuvo en cuanto a este daño que "(...) se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Sólo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares (...)".-

En tal precedente hizo alusión a críticas sobre el alcance amplio y que en la actualidad "(...) existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o 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 derechos

individuales o de incidencia colectiva (...)".-

En función de ello y teniendo en cuenta los lineamientos dados en el precedente del STJ -COFRE- en el que se remitiera -por aplicación analógica a lo establecido por el art. 49 de la Ley 24.240- corresponderá analizar si en el caso se configuran los recaudos que lo torne precedente.-

La actora efectuó una compra por internet -y en la actualidad se erige como una práctica habitual y a la que recurren una gran cantidad de personas.-

Tal como quedó detallado al analizar la prueba, tanto en instancia extrajudicial como judicial las demandadas actuaron con absoluta despreocupación para solucionar este conflicto pese a contar con herramientas para hacerlo y no resultar el monto económico originario de este conflicto de gran envergadura, siendo incluso necesaria la producción de prueba y el dictado de esta sentencia.-

Debe considerarse a su vez la posición que poseen en el mercado y ser confrontado esto con el valor que originariamente era reclamado -como se dijo-, eludiendo sus responsabilidades y desligándose de toda responsabilidad en este proceso.-

Entiendo que la inversión de la carga probatoria en esta materia no resultaba menor y aún así, ni lo intentaron.-

Hoy, la venta por internet supone que los productos adquiridos sean enviados por transportistas quienes deben velar por la llegada de los bienes en las condiciones adecuadas/adquiridas para su uso, por lo que considero que la conducta de las demandadas encuadra como "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 en el precedente

Cofre- por cuanto generaron una cadena de hipotéticos diálogos en el reclamo sin dar solución efectiva, el producto llegó a domicilio manchado, sin corresponder a las imágenes publicitadas, presentó vicios en su fabricación -rotura, inestabilidad y por ende el producto adquirido no fue apto para su uso-, no fue reemplazado ni devueltas las sumas abonadas con sus intereses.-

A los fines de cuantificarlo, tendré en cuenta:-

-la gravedad de la falta -el sillón fue abonado y las demandadas incumplieron sus obligaciones principales-, su extensión en el tiempo ya que pese a la escasa significancia económica en su origen persiste el incumplimiento; la persistencia mantenida en contexto de pandemia y luego, frente ante los intereses comprometidos y protección que debía brindarse a la consumidora;

-situación particular de las demandadas y su posición en el mercado: en el caso de Florencio Greco S.R.L. como empresa mayorista, publicitando sus productos a través de Frávega; en el caso de Frávega como empresa de gran envergadura a nivel nacional, con variedad de productos y facilidades para la compra online -pero no así para el reclamo por desperfectos, vicios y/o devolución de las sumas y retiro del producto fallado-;

-los beneficios que se estiman como procurados u obtenidos con tal conducta como de la debida información y obstáculos para el reclamo;

-la finalidad disuasiva de la sanción;

-la actitud ulterior al reclamo: una vez denunciado judicialmente el incumplimiento, no intentaron conciliar o dar definitiva solución al problema, pretendiendo exculparse y/o culparse mutuamente pese a la responsabilidad legal objetiva y solidaria que rige en este tipo de

contrataciones;

-el desmedro potencial de personas en el supuesto en estudio, como riesgo abstracto, ante la repercusión de las infracciones y más allá del mal individual que ocasionaron (cf. ZAVALA DE GONZALEZ, Función preventiva de daños, LA LEY, 03/10/2011);

-lo dispuesto por el art. 47 inc b y sus últimos dos párrafos de la Ley 24.240 -mod. Ley 27.701-.-

Concluyendo y ponderando en concreto todo lo anterior, tomando a su vez como parámetro de referencia lo resuelto por la Alzada en el fallo ya citado al tratar el daño moral -"Heriberto Martín", por cuanto los hechos allí tratados fueron similares al presente: compra alentada por publicidad, falta en el deber de información, de trato digno, tránsito de las etapas extrajudiciales y judiciales sin colaboración de la demandadas, entre cita de otros precedentes-, corresponde aplicar por daño punitivo:-

-la suma de \$ **1.480.312,00** -equivalente a 8 canastas- **a la empresa Florencio Greco S.R.L.**, por cuanto pese a los reclamos recibidos y ante el traslado de esta acción no acreditó en forma efectiva intentar satisfacer a la beneficiaria directa de su producto; las imagen del producto publicitado no coincidieron con el producto entregado; sus respuestas en todo momento fueron dilatorias, dieron una apariencia de solución que solo demoraron en tiempo el reclamo; demostró la ausencia total de compromiso excusándose luego en el funcionamiento de la plataforma de compra. Si la modalidad de venta es la de mayorista -como afirmó-, recibido el reclamo debió dar solución concreta, dar satisfacción a la venta máxime si Frávega informó que el producto contaba con garantía y no fue cumplida. El producto vendido no sólo fue defectuoso -vicios de fabricación- sino que llegó manchado -con esto debe entenderse que existieron defectos en el

embalaje- y en forma indebida trasladó a lo largo de todo el procedimiento de reclamo los riesgos propios de su actividad a la parte más débil del negocio -la Sra. Hermosid-.-

En cuanto a **Frávega S.A.** tendré presente que este no es el primer precedente judicial y por ende amerita un mayor valor al cuantificar el daño punitivo -véase Cámara local “Galván c/ Frávega”, “Navasal c/ Frávega”, “Torres c/ Frávega”- por cuanto la conducta extrajudicial y judicial fue similar.-

Como resultado de todos los parámetros apuntados, corresponde determinar el daño punitivo en la suma de \$ **3.700.780,00** -equivalente a 20 canastas básicas para 3-.-

El valor de cada **canasta** asciende a la suma de \$ 185.039,00.-

A las sumas antedichas, deberán aditársele intereses a partir de la presente sentencia y de conformidad con la doctrina legal del STJ en autos "GUIRETTI", SE. 17/20.-

Por último, una vez firme y/o consentida **esta sentencia, deberá publicarse** (arg. Art. 47 de la Ley 24.240 y mod.) en un diario de circulación en la región -diario Río Negro- y en otro de iguales características del país -Clarín/La Nación, atendiendo al domicilio social denunciado por las empresas: Ciudad Autónoma de Buenos Aires-, los días domingos de cada mes -durante un mes- y debiendo contener: condena, síntesis de los hechos, infracciones cometidas; la condena en este punto es solidaria y a cargo de las demandadas.-

-C.- COSTAS:-

Por aplicación del principio objetivo de la derrota deberán ser soportadas por las empresas demandadas vencidas (art. 68, 77 del

C.P.C.C.).-

Por todo lo anterior, RESUELVO/FALLO:-

1.- Haciendo lugar en todos sus términos a la acción iniciada por la Sra. Miranda María Hermosid contra Frávega S.A. y Florencio Greco S.R.L. por resolución contractual, daños y perjuicios y por los fundamentos dados.-

En consecuencia corresponde declarar resuelta la compraventa que vinculó a las partes -por la compra del sofá cama, marca Greco Divano modelo Skyline con isla 65 cm de alto por 2,60 mts. de ancho por 90 cm de profundidad color crema y por un total de \$ 36.739,00- y condenar a las empresas demandadas para que dentro del término de 10 días procedan: a) a abonar a la primera la suma de **\$ 536.739,00** -\$ 36.739,00 por restitución del precio de compra, \$ 500.000,00 por daño moral-; b) a coordinar las medidas y acciones a su alcance a los fines de **retirar el sillón** del domicilio de la actora dentro del plazo de condena y bajo apercibimiento de astreintes por cada día de retraso y a favor de la actora -en la suma de \$ 100.000,00 diarios-, debiendo acreditar el cumplimiento en forma efectiva dentro de tal plazo; c) abonar a la primera y por Florencio Greco S.R.L. la suma de **\$ 1.480.312,00** por daño punitivo; por Frávega S.A. la suma de **\$ 3.700.780,00** por daño punitivo. A los rubros de condena deberán aditarse intereses que deberán ser calculados conforme a los parámetros dados para cada rubro; d) firme y/o consentida esta sentencia, deberá **publicarse** en un diario de circulación en la región -diario Río Negro- y en otro de iguales características del país -Clarín/La Nación, atendiendo al domicilio social denunciado por las empresas: Ciudad Autónoma de Buenos Aires-, los días domingos de cada mes -durante un mes- y debiendo contener: condena, síntesis de los hechos, infracciones cometidas y a cargo de las demandadas.-

2.- Costas a las empresas demandadas por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68, 77 del C.P.C.C.).-

3.- Determinar la base regulatoria de este proceso en la suma de \$ 5.717.831,00 en el entendimiento de que representa su valor (art. 20 Ley G 2212), ascendiendo el límite impuesto por el art. 77 del C.P.C.C. a la suma de \$ 1.429.458.-

Valorando la actividad desplegada en cuanto a calidad, eficacia, actividad probatoria, resultado y lo dispuesto por los arts. 6,7,8,9,10,12,40 y conchs. de la Ley G 2212 corresponde regular a favor: a) de la asistencia de la parte actora: Dra. Leticia Franco -primera etapa y alegatos- la suma de \$ 285.890,00; a favor del Dr. O'Rourke Franco -patr., primer etapa- en la suma de \$ 114.356,00; a favor de la Dra. Micaela Gustin -patr., primera etapa, parte de la segunda y alegatos- la suma de \$ 628.960,00; b) de la asistencia letrada de Frávega y Florencio Greco -art. 12 Ley G 2212-: a favor del Dr. Jorge Luis Fagalde Ulloa -por Frávega, primera y parte de la segunda etapa- la suma de \$ 244.600,00; a favor de la Dra. Viviana López Contreras -segunda etapa y alegatos- en la suma de \$ 244.600,00; a favor de la Dra. Yazmin Nani -por Greco, primera etapa y alegatos- en la suma de \$ 293.520,00; a favor del Dr. Eduardo Marchioli -por Greco, parte de segunda etapa- en la suma de \$ 97.940,00 (parte actora: 18% MB y distribuido según participación; grupo demandado: 11% + 40%, distribuido según participación).-

Regular a favor del perito en informática Damián Pardal la suma de \$ 285.900,00 como resultado de valorar el rigor técnico y científico de su informe, la relevancia para la solución de este caso como lo dispuesto por los arts. 1,2,3,4,5,6,19 y conchs. De la Ley 5069. **REGISTRAR. NOTIFICAR y cumplir con las Leyes D 869 y 5069.-**

Quedan notificadas cf. Acordada 36/22 -STJ.-, ANEXO I. art. 9.a -
"(...) 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".-

Andrea V. de la Iglesia

Jueza