

General Roca, 01 de julio de 2022.

**AUTOS Y VISTOS:** Para dictar sentencia en las presentes actuaciones caratuladas "**PESCE GLADIS PERLA C/ CARSA S.A. S/ SUMARÍSIMO**" (**B-2RO-404-C9-19**), de los que,

**RESULTA:** A fs. 17/24 se presenta Gladis Perla Pesce, con patrocinio letrado y adjuntando la documental de fs. 3/16, iniciando demanda sumarísima en los términos del art. 53, sgtes. y cctes. de la Ley 24240, contra la firma Carsa S.A. (Musimundo), por la suma de \$ 450.000, solicitando se condene a dicha empresa a la reparación de los daños y perjuicios (moral y punitivo) derivados de la actitud reticente a atender los reclamos derivados de la reposición de un aire acondicionado comprado a la parte demandada, el cual fue mal colocado por el servicio técnico, alegando incumplimiento legal y contractual por parte de la firma.

Relata que el día 10/01/2018 compró en el local comercial de la demandada, ubicado en la ciudad de General Roca, un aire acondicionado marca Carrier Split FC Nexcen Smart 53 HN y que la colocación a cargo de la empresa demandada, fue realizada sin mayores detalles, comenzando a fallar el aparato unos días después.

Afirma que ante el reclamo realizado a la empresa, le informan que debía dirigirse al representante zonal de Carrier, quien concurre a su domicilio a revisar el aparato en cuestión, quien luego le informa que el aparato había fallado por estar mal colocado.

Señala que la empresa Musimundo se hizo cargo de realizar la colocación de dicho aparato y que al dirigirse a la misma con el informe técnico de Carrier, es que le informan que la garantía por colocación había caducado, realizando varios reclamos verbales los cuales fueron desoídos.

Sostiene que en fecha 18 de febrero inició actuaciones administrativas ante la Agencia de Defensa del Consumidor y que en fecha 04/04/2019 realizó la pertinente reunión de mediación ante el Ce.Ju.Me., obteniendo respuesta

negativa por parte de la firma demandada.

Refiere que agotó todos los medios a los fines de se le brinde una adecuada respuesta y enmarca su reclamo en una relación de consumo, efectuando consideraciones en torno al sistema protectorio del consumidor, afirmando que en autos nos encontramos frente a una relación de consumo *"atento el contrato de concesión de energía eléctrica que nos unía"* (sic). Continúa diciendo en su escrito que *"la obligación de la empresa demandada de proveer en forma correcta el servicio eléctrico, constituye una obligación de resultado, de la cual deriva su responsabilidad de naturaleza objetiva"* (sic).

Detalla las infracciones a la ley de defensa del consumidor, tales como la indigna atención al cliente, dado que la firma no le brindó solución alguna a sus problemas, denotando un desprecio hacia sus derechos.

Afirma que la demandada ha demostrado una absoluta falta de colaboración tanto en la instancia administrativa como en la prejudicial, estando los proveedores obligados a brindar un trato digno y equitativo a los consumidores, alegando que todo este proceso ha afectado sus sentimientos más profundos, mi tranquilidad espiritual, a la vez que se generaron serias mortificaciones que exceden lo que se entiende por mínimas molestias.

Alega el incumplimiento del deber de información, dado que la empresa demandada jamás le informó sobre el procedimiento o la manera en la cual podría sanear su problema, invocando una presunción en contra de la demandada debido a la falta de respuesta de su parte.

Pretende la reparación de los daños y perjuicios, tales como el daño moral definiendo las características del rubro, alegando que en el caso existen todos los elementos fácticos para demostrar la existencia de incumplimientos que generan un daño moral, por afectar la tranquilidad y estabilidad emocional de la parte.

Describe que el tiempo de espera, la pérdida de tiempo y los trámites infructuosos han provocado alteraciones disvaliosas en su espíritu, que requiere sean reparadas, debiendo presumirse que cuando haya un consumidor afectado en sus derechos, la afección moral resulta de una entidad mayor.

Reitera que la empresa ha incumplido sin causa alguna que lo justifique y de manera irrazonable sus obligaciones legales y contractuales, estimando el rubro en la suma de \$ 100.000.

Reclama la suma de \$ 200.000 en concepto de daño punitivo, considerando la existencia de gravedad en el caso, debido a las violaciones legales antes descriptas, resaltando que la conducta de la demandada no ha dejado de mostrar un marcado desinterés por la suerte de todos los problemas y malestares nacidos como consecuencia de un accionar gravemente culposo (falta de respuesta, de reparación, contestación de las misivas, etc.).

Peticiona la suma de \$ 50.000 en concepto de reparación del daño material, dado que debió desembolsar una cantidad de dinero para hacer una reposición de los bienes, ya que además de haber perdido el bien comprado a la demandada, debió realizar otras erogaciones para cumplir la misma finalidad, siendo de público conocimiento el clima de mucho calor.

Sostiene que el bien quedó totalmente en desuso debido a la deficiente colocación realizada por la demandada, produciendo una pérdida de carácter material.

Practica liquidación, ofrece prueba y peticiona.

A fs. 25 se ordena el traslado de la demanda, obrando cédula de notificación recepcionada por el gerente de sucursal (fs. 26).

En fecha 04/09/2020 se dictó providencia declarándose la rebeldía de la demandada Carsa S.A., teniéndose por ciertos los hechos invocados en la demanda salvo que fueran inverosímiles y sin perjuicio de las facultades que otorga al Juez el Art. 36 inc. 2 del C.P.C, siendo notificada según

consta en le cédula Nro. 202000099345, obrante en el SEON, notificada el 10/09/2020.

En fecha 21/09/2020 se fija audiencia preliminar, la cual es celebrada el 27/11/2020, fecha en que se provee la prueba ofrecida, dejándose constancia de la incomparecencia de la parte demandada.

Se produjo la siguiente prueba: a) Documental: fs. 3/16 de la parte actora; b) Documentación en poder de la demandada Carsa S.A.: intimada mediante cédula n° 202200003816, diligenciada el 02/03/2022 y haciéndose efectivo el apercibimiento mediante providencia de fecha 29/03/2022.

Cabe dejar asentado que la actora desistió de la prueba confesional, testimonial informativa a la Afip y la pericial psicológica, mediante las presentaciones n° 185546 del 14/12/2020 y n° 382771 de fecha 01/12/2021.

El 29/03/2022 se clausura el término probatorio, poniéndose a alegar el 21/04/2022, presentándolo el actor el 26/04/2022.

En fecha 24/05/2022 pasan autos para sentencia.

**CONSIDERANDO:**

I) La actora funda su reclamo en el marco de una relación de consumo, alegando que la demandada ha incumplido obligaciones contractuales y legales, así como el deber de información adecuada y veraz, pretendiendo realizar cobros injustificados, propiciándole un trato indigno e inequitativo. Quiero referirme a la conducta asumida por demandada Carsa S.A.

En tal sentido, en fecha 04/09/2020 se decretó la rebeldía de Carsa S.A. (notificada a fs. 26), y por lo tanto debo tener en cuenta, para el análisis de la causa, lo normado en el art. 60 del CPCRN, que establece: “*La rebeldía declarada y firme exime a quien obtuvo la declaración de la carga de acreditar los hechos invocados, los que se tendrán por ciertos salvo que fueran inverosímiles*”, rebeldía que fuera notificada según constancia de

notificación n° 202000099345, diligenciada el 10/09/2020, y que continúa a la fecha de la presente sentencia.

Referido a tal disposición la Cámara de Apelaciones local tiene dicho que: *"Y al respecto cabe resaltar que con la modificación operada al Código Procesal por la ley 4142, la rebeldía amplía sus efectos. Deja de constituirse en una simple presunción de veracidad de los hechos consignados en la demanda, pues conforme el nuevo texto, sin perjuicio de las facultades que acuerda al Juez al art. 36 inc. 2, 'exime a quien obtuvo la declaración de la carga de acreditar los hechos invocados, los que se tendrán por ciertos salvo que fueran inverosímiles'. Comentando la reforma ha expresado el Dr. Arazi: "d) Se regula debidamente el proceso en rebeldía, dando seguridad y terminando con la ambigüedad de la redacción actual respecto de los efectos de la rebeldía" (Arazi, Roland. El Nuevo Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Río Negro. Publicado en: SJASJA 14/3/2007, 2007-I-834. Cita Online: 0003/013096). Agregándose en la obra 'Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Río Negro. Anotado y concordado con el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación' (de autoría del nombrado y del Dr. Jorge Rojas, publicado por Editorial Rubinzal-Culzoni): Es importante la reforma introducida por ese artículo al régimen tradicional que tenía la rebeldía, en virtud de las previsiones que contiene el artículo 356 del Código, ya que la falta de respuesta de los hechos invocados por la parte actora era considerada como una admisión sobre la veracidad de aquellos, que desde luego quedaba sujeta a la eventual prueba en contrario que se pudiera llegar a producir en el proceso. Aquí la situación cambia radicalmente, pues la rebeldía una vez declarada y firme, provoca la eximición de la acreditación por parte del actor de la verosimilitud de los hechos que invocó, con un límite que fijó puntualmente el legislador y que está representado por la posibilidad de que esos hechos resulten*

*inverosímiles, es decir que no resulten creíbles por sus características o sus particularidades*".("AMULEF SEBASTIAN C/ MARSICO GUSTAVO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario)" A-2RO-763-C5-15 - se. n° 6 del 06/02/2019).

Y en este punto encuentro en la demandada una conducta renuente a cumplir con sus obligaciones, pues en autos no ha ni siquiera intentado explicar lo sucedido. Ninguna colaboración ha prestado el demandado para el esclarecimiento del caso.

Ninguna colaboración ha prestado el demandado para el esclarecimiento del caso, incompareció a la audiencia preliminar celebrada en autos, e incluso no acompañó ninguna documental en su poder a pesar de haber sido intimada a ello mediante cédula n° 202200003816, diligenciada el 02/03/2022, y que al ser una carga para la parte, *"la negativa a presentarlo, constituirá una presunción en su contra"* (art. 388 C.P.C.C.).

En dicho contexto debo tener en cuenta también lo establecido por el 362 del CPCCRN en cuanto a la ausencia injustificada a la audiencia preliminar del art. 36, lo cual *"se entenderá como reconocimiento de la verdad de los hechos pertinentes y lícitos proporcionados por la contraparte"*.

He de destacar también, que en un proceso como el de autos, donde el conflicto radica en una relación de consumo, el proveedor o vendedor debía aportar los elementos probatorios a su alcance para el esclarecimiento del hecho, tal lo establecido por el art. 53 tercer párrafo de la ley 24.240 que dice: *"Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio"*.

La prueba obviamente es considerada, pero como factor enervante de la presunción legal de certeza de los hechos invocados, en tanto pudieren tornarlos inverosímiles.

**II)** Establecidos los alcances de la rebeldía declarada y firme, la incomparecencia de la parte demandada a la audiencia preliminar y el apercibimiento del art. 388 CPCCRN, efectuaré un repaso de los hechos alegados por el actor en su demanda y el reclamo concreto, partiendo de las siguientes certezas:

- 1) Existencia de una relación de consumo entre la actora Gladis Perla Pesce y la demandada Carsa S.A.; 2) la adquisición por parte de la actora a la demandada de un aire acondicionado marca Carrier Split FC Nexgen Smart 53 HN, instrumentada mediante la factura "B" n° 2202-0001668 emitida el 10/01/2018, donde se indica como condiciones de venta "Financiación Musimundo" y como artículos adquiridos el aire acondicionado con un precio de \$ 15.799; un ítem titulado "Mi Protección" con un precio de \$ 3.594; un ítem "Instalación Básica Split" con un precio de \$ 2.399; y un ítem titulado "Hel. Port. P/ Auto 6L 12V BLD" con un valor de \$ 0.01.
- 3) la veracidad del folleto comercial de fs. 14, con el logotipo de Musimundo (Carsa S.A.), donde se describe la instalación profesional de equipos de aire acondicionado tipo split, y el servicio incluido y excluido;
- 4) la veracidad de la Garantía emitida por Carrier de fs. 15; 5) la veracidad del folleto comercial de fs. 16, titulado "M! Protección", donde se describen las condiciones del servicio; 6) la veracidad del Informe del servicio n° 000048 de fs. 12; y 7) constancia de denuncia Ley 24.240 de Defensa del Consumidor fs. 9/11.

También tengo por cierto que la colocación del equipo en el domicilio de la actora fue realizado por la demandada Carsa S.A., de acuerdo al servicio contratado y facturado, antes referido, como también que el equipo dejó de funcionar, debido a que fue mal colocado, por haberse realizado mal la virola de conexión (según informe de fs. 12).

**III)** Sin perjuicio de las conclusiones referidas en el punto anterior, analizando la documentación acompañada por la actora, puede inferirse que

el 10/01/2018 la actora adquirió en el local comercial de la demandada un aire acondicionado marca Carrier Split FC Nexgen Smart 53 HN, contratando con la misma demandada el servicio de instalación del equipo que incluía la asistencia de un técnico especialista a domicilio, la mano de obra, caños de conexión hasta 3 mts., manguera de desagote hasta 3 mts. y cable de interconexión. También se enumeran los trabajos no incluidos en el servicio y finalmente se informa que *"Todas las instalaciones Musimundo están realizadas por Técnicos Especialistas y cuentan con garantía de 6 (seis) meses desde la fecha en que se realiza el servicio"*, información que surge del documento de fs. 14.

Por otro lado, si bien la actora alega que el equipo comenzó a fallar a los pocos días de instalado, no ha acreditado en autos la fecha en que el equipo fue instalado, ni cuando comenzó a fallar. De acuerdo al informe de servicio de fs. 12, en el mismo se indica como número de reclamo 200071255, realizado el 28/12/2018, esto es 11 meses después de la fecha de compra.

Asimismo, de acuerdo al acta de denuncia Ley 24240 de defensa del consumidor (fs. 9/11) la misma consta con sello de recepción de fecha 18/02/2019, esto es un año después de la fecha de compra del equipo.

Sin perjuicio de ello, ante la falta de versión de los hechos por parte de la demandada y su rebeldía declarada y firme, he de tener por cierto que el equipo comenzó a fallar y que la actora realizó el reclamo ante la empresa demandada, donde le informaron que debía dirigirse al representante zonal de Carrier, que en definitiva concluyó en que la falla provenía de la colocación deficiente del equipo. Asimismo, luego del informe técnico de Carrier, la actora se dirigió nuevamente a Musimundo, donde le informaron que la garantía por colocación había caducado.

Tiene dicho la Cámara de Apelaciones local que *"Resulta entonces de aplicación el microsistema y como hemos dicho en otras oportunidades,*

*siendo de aplicación el sistema de protección de los consumidores que encuentra su base en el art. 42 de la Constitución Nacional y se estructura fundamentalmente en las nuevas disposiciones que sobre la materia contiene el Código Civil y Comercial (arts. 1092, 1093, 1094 y 1095 y cctes.), así como la ley 24.240 y sus modificatorias, ante la duda debemos estar en favor del consumidor. Repárese en tal sentido especialmente en el art. 1094 del CCyC que reafirma y perfecciona el principio que ya había reconocido el art. 3 de la ley 24.240 al disponer que 'Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor'. Y repárese también en el art 1095 del referido código en cuanto respecto de la interpretación de los contratos de consumo, dispone que 'se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor', agregando que 'Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa'. Las normas parcialmente transcriptas no son sino la expresión de lo que se conoce como el principio protectorio que emerge del citado art. 42 de la Constitución Nacional y en general se ha sostenido que se vertebraba en tres reglas: a) la regla 'in dubio pro consumidor', la duda favorece al consumidor; b) la regla de la norma más favorable al consumidor; y c) la regla de la condición más beneficiosa o ventajosa, especialmente en la interpretación de los contratos".("SANCHEZ, RODRIGO NICOLAS C/ VÍA CARGO S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo)" VRC-10716-J21-17, se. n° 116 del 14/10/2021).*

*Concluye en ese sentido la Cámara de Apelaciones que "La regla 'in dubio pro consumidor' se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba. Esa ha sido la práctica judicial más extendida de la que participa esta cámara, contando con apoyo doctrinario muy calificado,*

*que luego se plasma en la Ley de Defensa del Consumidor con la modificaciones introducidas por la ley 26.361 al disponer la obligación de los proveedores de 'aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio'. (art. 53, tercer párrafo). (Ver 'Manual de Derecho del Consumidor' por Jorge M. Bru, Inés D'Argenio, Belén Japaze, Roberto Pagés Lloveras, Diego H. Zentner, dirigida por Dante D. Rusconi, segunda edición, págs. 147 y sgtes.)".*

Asimismo, el Superior Tribunal de Justicia de la provincia tiene dicho que "Si bien es correcto que, como principio general, cada una de las partes debe demostrar el presupuesto de hecho de las normas que invocare como fundamento de su pretensión o defensa (art. 377 CPCyC), no lo es menos que las reglas procesales en materia probatoria ya no son absolutas en tanto rige el principio de las 'cargas probatorias dinámicas' que coloca dicha obligación en cabeza de la parte que se encuentra en mejores condiciones de probar, restando rigidez a aquel precepto que la colocaba a cargo de quien alegara el hecho, todo ello en búsqueda de una solución adecuada a las circunstancias del caso concreto. En las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la 'carga dinámica' en materia probatoria. Apunto que las negativas genéricas y/o particulares fundadas en el aforismo de que quien alega debe probar, en el subexamen no resultan de recibo. Por el contrario, estando de por medio

*una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor. (cf. Junyent Bas, Francisco - Del Cerro, Candelaria, Aspectos procesales en la ley de defensa del consumidor, LA LEY 2010-C, 1281; SCBA, "G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/Daños y perjuicios", del 1.05.2015)". ("COLIÑIR, ANAHI FLAVIA C/ LA CAMPAGNOLA SACI-GRUPO ARCOR S / ORDINARIO S/ CASACIÓN" 36146-J5-12, se. n° 145 del 09/12/2019 - SECRETARÍA CIVIL STJ N°1).*

En función de todo lo dicho hasta ahora, concluyo que la demandada Carsa S.A. ha tenido una actitud reticente a atender los reclamos de la actora, respecto a la falla ocasionada en el equipo adquirido en su local comercial e instalado deficientemente por la misma, que ocasionó la falla en el funcionamiento del mismo y que debió haber solucionado de acuerdo a los términos en que realizó la contratación, existiendo responsabilidad por parte de la firma Carsa S.A. en los términos del régimen consumeril.

**IV)** En tal contexto, considero que se encuentra acreditado el trato indigno brindado a la actora, dado que ninguna respuesta ha brindado la demandada a los reclamos efectuados por aquella, llegando incluso a no presentarse en autos, demostrando una absoluta falta de colaboración y un menosprecio de los derechos del consumidor.

También surge de la propia conducta adoptada por la demandada el incumplimiento al deber de información, teniendo en cuenta que el derecho/deber de información tiene base constitucional en el art. 42 "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses*

*económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno" (CN).*

V) Habiéndose determinado el incumplimiento por parte de Carsa S.A., quien debió dar respuesta a la actora respecto de la falla en el funcionamiento de el equipo de aire acondicionado instalado de manera defectuosa por la demandada, lo cual produjo la falla, corresponde analizar la existencia y en su caso, cuantía de los daños reclamados.

**V.a) Daño moral.**

Ha quedado demostrado en autos que la demandada ha incumplido sus deberes legales y contractuales, omitiendo brindar la información clara, veraz y oportuna, requerida por la actora, como así también respuesta concreta al reclamo efectuado.

Todo ello derivó en el inicio de una serie de reclamos efectuados por la actora, que concluyeron en la denuncia administrativa y el inicio del presente proceso, con la realización de una mediación prejudicial obligatoria, todo ello frente a una conducta omisiva por parte de la demandada.

No puede negarse que tener que afrontar el proceso de mediación y el presente proceso, implica un menoscabo en el espíritu de la actora. Asimismo, teniendo en cuenta que la compra de un aire acondicionado tiene básicamente una finalidad de otorgar bienestar a la persona que lo adquiere frente a las altas temperaturas que suelen darse en las épocas de verano en la zona, la privación del mismo aparece como un inconveniente no menor en el bienestar de la actora.

Tengo en cuenta además, que el art. 8° bis de la LDC dispone *"Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer*

*sobre los consumidores diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas...Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor".*

Ha dicho la Cámara de Apelaciones local que: *"No puedo desconocer que todo este deambular de la actora yendo y viniendo a las oficinas de la demandada en la Ciudad de Neuquén, sin poder de manera concreta ser informada en relación a si poseía o no una deuda, con el solo afán de cumplir con sus obligaciones ante la demandada, no puede serle perjudicial a sus intereses y debe ser reconocido el daño causado. Ha tenido que padecer reclamos de una deuda que oportunamente se le imputó y que aún en esta instancia no se sabe a ciencia cierta si correspondía a su persona como cliente de la demandada, debiendo soportar que al judicializar el reclamo la accionada manifieste que nunca poseyó deuda alguna ante la misma...No debemos perder de vista que nos encontramos ante un consumidor, que ante estas prácticas abusivas de los proveedores, y encontrándose ante reclamos de deudas no quiere más que averiguar de que se trata ello para abonar si correspondiere y de esta forma volver al curso normal de su vida, sin molestias...Como puede observarse la situación a la que se ha visto expuesta la actora ha generado un daño que corresponde sea resarcido...Con lo cual considero que la demandada no ha tratado de manera digna a la actora, repercutiendo de manera directa en su moral, ya que ha dispensado un trato por fuera de los parámetros*

*establecidos en el estatuto de defensa del consumidor*" ("IDANEZ ANDREA FABIANA C/ TELEFONICA MOVILES DE ARGENTINA S/ SUMARÍSIMO" B-2RO-219-C9-17, 25/09/2018 - CÁMARA APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, FAMILIA Y MINERÍA - GENERAL ROCA, se. 77).

En autos nos encontramos ante una proveedora que no ha cumplido con un estándar de conducta respetuosa hacia el consumidor, por lo que considero que esas circunstancias son suficientes para sostener que se colocó a la actora en una disyuntiva insuperable y frustrante de sus afecciones íntimas, lo cual pudo ser evitado con un mínimo de diligencia por parte de la demandada. En consecuencia, considerando que el daño ha sido probado entiendo procedente en esta instancia valorar el mismo.

Por lo que en función de los elementos que se han aportado al expediente para su determinación, y las facultades establecidas en el art. 165 del CPCCRN considero razonable otorgar por el rubro daño Moral en la suma solicitada de \$ 200.000 (PESOS DOSCIENTOS MIL, según liquidación del punto 6 de fs. 23), suma que devengará un interés puro anual del 8% desde fecha de inicio del reclamo según informe de servicio de fs. 12 (28/12/2018) hasta la fecha de la presente sentencia, y partir de la sentencia, -en caso de incurrir en mora en el pago de la misma- 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.

**V.b) Daño punitivo.**

Reclama el daño punitivo, alegando que se trata de un caso de considerable gravedad, con una actitud de la demandada reveladora de una intención gravemente culposa, que demuestra un total desinterés por la suerte del cliente, en violación a sus derechos, delineando las características del

instituto y su finalidad, estimando la suma de \$ 20.000. Debe aclararse que el actor ha indicado en letras la suma de pesos veinte mil y en números la suma de \$ 200.000, y luego al practicar la liquidación de los rubros indica que peticiona \$ 200.000 por daño punitivo, por lo que tomaré esta última cifra como la peticionada por la actora.

Como se viene analizando, ha sido acreditado en autos incumplimientos legales y contractuales por parte de la demandada, y que se han traducido en un trato indigno hacia la actora, no brindándole respuestas a la misma.

Sobre Daño Punitivo, expresamente la Ley de defensa del consumidor (art. 52 bis) dispone: *"Daño Punitivo. 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"*.

Que a los efectos de analizar la procedencia de este rubro, cabe tener presente también que los daños punitivos han merecido distintas definiciones, pero que la mayoría de ellas incluyen los siguientes elementos: 1. Suma de dinero otorgada a favor del damnificado por sobre el daño efectivamente sufrido; 2. Se los aplica con la finalidad de castigar al incumplidor y para disuadir al sancionado de continuar con esa conducta o conductas similares y 3. Son aplicados con la finalidad de prevención general; es decir, para disuadir a otros proveedores que practiquen conductas análogas a la sancionada.

Si bien la ley no prevé que deba alegarse ni demostrarse un enriquecimiento de la demandada, la doctrina mayoritaria entiende que tampoco basta el mero incumplimiento, siendo requisito que se configure una conducta grave, la presencia de dolo directo o eventual o una grosera negligencia.

Al respecto cabe citar a Nuestra Exma. Cámara de apelaciones, en el fallo de fecha 18/4/2016 en autos: "GAJARDO HUGO ESTEBAN C/LA PERSEVERANCIA SEGUROS S.A. S/SUMARÍSIMO" (Expte.n° B-2RO-45-C2014), cuando en el voto del Dr. Gustavo Martinez, dice: *"Pero más allá de esta interpretación, expuse que en mi opinión, creo que no puede receptarse el daño punitivo por la sola verificación del incumplimiento, sino que de algún modo, como lo exponen Tinti y Roitman en la publicación referida, es necesario verificar la convergencia de un nexo subjetivo –culpa, dolo- y cierta gravedad en la falta (ver al respecto particularmente lo que expresan los nombrados en el punto 6 de la publicación señalada, bajo el título 'La gravedad del hecho'). Resulta por otra parte fundamental, que como lo expone también Graciela Isabel Lovece en el artículo referenciado, el instituto atiende no solo a la protección de consumidores y usuarios, sino también, a la protección de la estructura del mercado en sí misma y a la garantía de libre competencia ya que debemos recordar que la Ley de defensa del consumidor se integra con las demás normas regulatorias del mercado y en especial de acuerdo a las disposiciones establecidas en el art. 3° con la Ley de defensa de la Competencia (25.156 Adla, LIX-D, 3942) y la de Lealtad Comercial (22.802 Adla, XLIII-B, 1346)".*

De las constancias en autos se evidencia, que el accionar de la demandada no ha quedado configurado solo como incumplimientos contractuales sin consecuencias, sino que ha generado daños en la actora por lo cual se ha hecho procedente su reconocimiento tal como precedentemente se ha tratado.

Hubo incumplimiento legal y contractual, en violación los deberes de información veraz y clara, buena fe contractual, trato digno hacia el consumidor, consagrado en los arts. 42 CN, 4, 8 bis, eludiendo en todo momento colaborar en brindar una solución a la actora, conducta que se

refleja en autos ante su incomparecencia.

Tal como lo indicara precedentemente, la demandada ha asumido una conducta de total desinterés en la problemática de la actora y una conducta renuente a cumplir con sus obligaciones,. Ninguna colaboración ha prestado para el esclarecimiento del caso, no se ha presentado a contestar demanda, brindar explicaciones, no ha concurrido a las audiencias, ni ha aportado ninguna documental en su poder, pesar de haber sido intimada judicialmente, haciendo caso omiso a las intimaciones bajo apercibimiento de ley.

Por ello considero que se encuentran cumplidos los requisitos establecidos por el art. 52 bis LDC, traduciéndose en un incumplimiento de la demandada del deber de información, del trato digno y de las obligaciones contractuales y legales a su cargo, de gravedad suficiente para la aplicación de la multa.

En este punto, es preciso citar fallos dictados por el STJ, que constituyen doctrina legal en los términos del art. 42 de la Ley 5190.

Así en la sentencia del 04/03/2021 (n° 9), de los autos "COFRE NICOLAS SEBASTIAN C/ FEDERACIÓN PATRONAL SEGUROS S.A. S/ SUMARÍSIMO (CASACIÓN)" (B-4CI-204-C2015), respecto al daño punitivo se dijo: *"El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 modificada por la Ley 25.361 (B.O. 07/04/2008) incorporó la figura del daño punitivo en estos términos: '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. 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'".*

*"Su objeto es impedir que el proveedor siga vendiendo u ofreciendo un*

*producto o servicio que genere perjuicios, estimando que resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Esto es, tiende a ser ejemplificador a los efectos de que otros proveedores no incurran en similares incumplimientos".*

En ese sentido, continúa el fallo precitado *"Es 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. (Cf. Pizarro, Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949)".*

Tal temperamento fue reiterado en el expediente "DAGA, PABLO C / CUOTAS DEL SUR S.A. S/ SUMARÍSIMO" (B-2RO-311-C2018), sentencia n° 45 del 28/06/2021.

Que por todo lo hasta aquí expuesto, y atento el tiempo transcurrido desde el inicio de la presente acción, entiendo prudente imponer la multa civil prevista en el artículo 52 bis de la ley 24.240, por el monto solicitado por la actora de \$ 200.000 (PESOS DOSCIENTOS MIL), monto al que se aplicarán los intereses hasta su efectivo pago conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia como doctrina legal al momento del cumplimiento.

#### **V.c) Reparación del daño material.**

Afirma la actora que como consecuencia del evento dañoso debió desembolsar una cantidad de dinero muy alta para hacer una reposición de los bienes, ya que además de haber perdido el bien comprado a la demandada, debió realizar otras erogaciones para cumplir la misma

finalidad.

Sostiene que de acuerdo a la factura acompañada el bien ascendía a la suma de \$ 28.842, en fecha 10/01/2018, alegando que el bien quedó totalmente en desuso, dado que debido a la deficiente colocación, el mismo se quemó, produciéndose una pérdida material.

Peticiona la suma de \$ 50.000, teniendo en cuenta el incremento del valor del bien.

Tengo acreditado mediante la factura de fs. 13, que la actora abonó por todo concepto, incluyendo gastos de instalación, mi protección, el equipo, intereses de financiación y sellado, la suma total de \$ 28.842,50 al 10/01/2018.

Debo tener por cierto que el equipo adquirido por la actora ha quedado en desuso debido a la falla ocasionada por la deficiente instalación realizada por la demandada, por lo tanto corresponde reconocer el monto abonado por la compra del producto, reconociendo los montos que surgen de la factura de fs. 13, esto es la suma de \$ 28.842,50.

Ningún otro gasto ha acreditado la actora haber efectuado, ni tampoco el valor actual del mismo, por lo que considero que prospera el rubro por el monto de \$ 28.842,50 (PESOS VEINTIOCHO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS CON 50/100). A dicho importe se deberá aplicar el intereses desde que se le efectuara la compra (10/01/2018) 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.

**VI)** Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, por la Ley Nacional N° 24.240 y 26.631, arts. 1092 y ccs. del Código Civil y Comercial de la Nación, normas citadas y pertinentes del ordenamiento procesal civil y comercial,

**SENTENCIO:**

1. Haciendo lugar a la demanda promovida por Gladis Perla Pesce y en consecuencia condenando a Carsa S.A. a abonar la suma de PESOS CUATROCIENTOS VEINTIOCHO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS CON 50/100 (\$ 428.842,50), con más sus intereses y de conformidad a lo establecido en los considerandos, en el plazo de diez (10) días de notificada la presente, bajo apercibimiento de ejecución.

2. Imponiendo las costas a la demandada vencida (art. 68 del C.P.C.C.).

3. A fin de realizar una regulación íntegra que incluya los honorarios complementarios, se difiere su regulación, hasta tanto se practique liquidación de los montos acordados (Conf. Bonacchi R. y Otro c/ Embotelladora Comahue S.A. y Otra s/Ejec. Hon. \\\\"con cita de fallo S.T.J. in re \\\\"Paparatto A, c/López G.y Otros\\\", publicado en J.C. de Cámara, T. 13, págs. 23/24).

4. Regístrese.

*Se hace saber que de conformidad a la Acordada 09/2022-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 P., o el siguiente hábil si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil..."*

VERONICA I.HERNANDEZ

JUEZ