

San Antonio Oeste, 20 de mayo de 2025.-

Y VISTOS: este caso "GUASTALLI, SANDRA PAOLA C/ MULTIPPOINT S.A Y OTROS S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS" Expte. VI-00354-C-2022 traídos a despacho para resolver, de los que;

RESULTA:

I.- Inicio de la acción- Pretensión.-

Que, el día 08/08/2022 se presentó Sandra Paola GUASTALLI mediante apoderadas, y promovió acción de indemnización por daños y perjuicios contra la firma Multipoint S.A., y Samsung Electronics Argentina S.A., demandando la entrega de un Televisor de iguales o mejores características, con más la suma de \$2.400.000,00 en concepto de daños y perjuicios, mas daño punitivo, intereses y costas.-

Relató que el día 28/10/2019 compró junto con su hermano el Sr. Fabio Cesar Guastalli (quien intervino en la compra y por ello los intercambios de correos electrónicos se hicieron desde su mail), y por medio de la página web oficial de Samsung Argentina, <https://shop.samsung.com.ar>, un televisor Samsung de 75” 4K curved QLED Smart TV Q8C (serie 8). En dicha página se ofrecía el televisor con posibilidad de “comprar” (en stock). El precio era de \$279.999, y fue abonado mediante la tarjeta de crédito Mastercard emitida por el Banco Bilbao Viscaya Argentaria -BBVA-. Confirmado que fue el pago del precio (e-mail de Mercado Pago de fecha 28/10/2019, 19.22hs), el plazo convenido para la entrega del producto era hasta el 5/11/2019.-

Sostuvo que transcurridos los días, la entrega no se concretó, por lo que realizó reclamos en forma telefónica, por el “chat” de la página oficial donde hizo la compra, y también por e-mail.-

El día 23/1/2020 la empresa se comunicó vía correo electrónico informando que no tenían en stock el Q-LED”, por lo que Samsung ofrecía un televisor de 82”, más la devolución de \$10.000 más un 10% del precio del televisor en reconocimiento “de esta incidencia”.-

El día 24/1/2020, la actora rechazó la oferta por ser el ofrecido un televisor de serie 6, categoría inferior en sonido, control remoto, software y demás elementos. Sin perjuicio de ello dijo que aceptaría la oferta si la empresa le proveía una barra de sonido para compensar el pésimo sonido del televisor serie 6 ofrecido.-

En febrero de 2020 la empresa remitió el televisor ofrecido, de 82” pero de la serie 6, pero nunca remitió la barra de sonido, ni el dinero ofrecido en compensación.-

El 7/2/2020 la actora volvió a reclamar, a lo que la demandada respondió que le

avisarían en cuanto tuvieran novedades.-

El 3/3/2020 Guastalli reclamó nuevamente la entrega de la barra de sonido y el dinero ofrecido.-

El 11/3/2020 Samsung le informó que había generado nuevamente el reclamo, indicando el nuevo número asignado.-

Así y luego de dos años sin respuesta, inició este reclamo, demandando el cumplimiento de la obligación asumida por los vendedores, con una indemnización por el daño moral ocasionado y daño punitivo en los términos de la Ley 24.240.-

Ofreció prueba y fundó en derecho y concretó su petitorio.-

II.- Contestación de demanda y procedimiento:

a.- Iniciada la acción, y corrido el pertinente traslado, el día 26/07/2023 compareció SAMSUNG ELECTRONICS ARGENTINA S.A, por medio de apoderado, contestó demanda y solicitó su rechazo, con costas.-

Expuso que las empresas que venden productos a través de la página de shop.samsung.com, son Multipoint S.A., GMRA S.A. (Grupo Mirgor de la República Argentina) y otras (según el producto). Para el producto en cuestión, fue Multipoint S.A. (emisora de la factura y receptora del cobro), y que la parte reclamante lo supo en todo momento, que por ello la demandó expresamente y demuestra que conocía que Multipoint S.A. es un marketplace, es decir, un “lugar de mercadeo” para productos marca Samsung y que, por lo tanto, es ajena al proceso de venta.-

Transcribió el aviso legal, y los términos y condiciones de uso.-

Detalló que la jurisprudencia y la doctrina señalan que el dueño del lugar de mercadeo o marketplace, no es responsable de los incumplimientos que incurran los vendedores, en este caso Multipoint S.A. Por ello, solicito que se exima de responsabilidad a Samsung Electronics Argentina S.A. por no ser solidariamente responsable ni intervenir en la cadena de comercialización, es decir no son responsables por las operaciones de los sujetos vendedores ni de los sujetos compradores.-

Sostuvo que la norma que establece la solidaridad es el art. 13 de la Ley 24.240, que refiere expresa y exclusivamente al art. 11 de la Ley 24.240, que a su vez, establece la obligación de reparación por vicios o defectos constructivos. Por el contrario, la norma que regula el contrato de compraventa es el art. 10 bis de la misma Ley 24.240, respecto del cual no se establece responsabilidad solidaria del fabricante. Así, si un producto tiene vicio o defecto constructivo, todos los actores de la cadena de venta (importador, fabricante, distribuidor y vendedor) están obligados a repararlo, pero si el vendedor

incumple la entrega del equipo o cobró demás, sólo ese vendedor está obligado frente al comprador.

De esta manera y ante lo expuesto y por no ser responsable, solicitó se rechace los daños pretendidos por la actora, moral y daño punitivo, por no configurarse contra su mandante.-

Ofreció prueba, fundó en derecho y concretó su petitório.-

b.- Que, el día 27/07/2023 se presentó Multipoint S.A., por medio de apoderados, contestó demanda, formuló la negativa de rigor, y solicitó el rechazo de la acción, con costas.-

Reconoció que la actora compró un televisor de 75 pulgadas de serie 8, el cual no se encontraba en stock. Comunicado ello a la actora, se le ofreció, como ella misma reconoce, el producto que si existía disponible, que resultaba ser cercano en precio, de 82 pulgadas de serie 6.-

Que la compra ocurrió a fines del año 2019, y parte de las filiales de Samsung en el exterior tenían debilitamientos de las cadenas de transporte, ante la incipiente Pandemia del COVID, a lo que se sumaba la dificultad de la importación de productos, debido a las limitaciones existentes en el comercio para la salida de divisas.-

Sostuvo que en el mes de febrero de 2020, la actora recibió un televisor cuyo valor se diferenciaba del adquirido por apenas \$10.000, siendo tal diferencia a favor de la actora. Se habían hecho ofrecimientos de compensar esa diferencia e incluso sumarle una compensación extra por la demora y la incidencia. Después de todo, el objetivo del contrato dice, se encontraba cumplido, es decir, la entrega del televisor se cumplió y solo quedaba compensar el daño y la diferencia de precio, y si bien exactamente no era el que deseaba, era de un tamaño superior y a su vez, el más cercano en precio respecto de aquél que pretendía.-

Por ello sostiene que después de tres años la actora tiene su televisor, reconociendo que no era exactamente el que deseaba, pero de un tamaño superior y lo mas cercano al precio abonado.-

Asimismo dice que siempre existió la voluntad de su parte de compensar esa diferencia, mediante la devolución de un dinero extra debido a las molestias, pero que todo fue rechazado porque la actora pretendía la entrega de una barra de sonido, que no se encontraba a disposición en ese momento, y así solucionar el conflicto.-

Ahora bien, dice que actualmente la pretensión de la actora es inadmisibles, porque tres años después pretende otro televisor y al mismo tiempo la reparación de los daños y

perjuicios. Con ello dice que la actora ha gozado desde que recibiera el televisor, de esparcimiento, y que ha rechazado una y otra vez propuestas razonables de reparación del daño, pretendiendo siempre una indemnización mayor.-

También sostiene que se le ofreció la barra de sonido, pero que nunca aceptó.-

Que, pasado el tiempo, fue su propio acto el que llevó a pensar que estaba satisfecha, y por lo tanto, su reclamación actual resulta no solo infundada, sino excesivamente onerosa, ya con tintes de plus petición inexcusable, y que viola la Teoría de los Actos Propios.-

De esta manera ofreció una oferta conciliatoria y un pago por consignación, que no fue aceptado por la actora.-

Así, citó jurisprudencia y doctrina que avalan su postura, formuló el rechazo de los rubros de Daño Moral y Daño Punitivo, ofreció prueba, fundo en derecho, y solicitó el rechazo de la acción con costas.-

Que, seguidamente y corrido el traslado a la actora, solicitó la audiencia preliminar.-

Así, y ante la existencia de hechos controvertidos se fijó la audiencia del Art. 361 del CPCC, la que se celebró el 23/10/2023, con la comparecencia de las partes sin arribar a acuerdo.-

En ese acto, se se abrió la causa a prueba, y en atención al planteo de nulidad hecho por la demandada de que no se había acompañado la documental ofrecida por la actora y que tramitara bajo los autos "GUASTALLI SANDRA PAOLA S/ MEDIDAS PRELIMINARES (DE RESGUARDO Y PRESERVACION DE EVIDENCIA VIRTUAL -VIRTUAL-) EXPTE.: 4949/2021, se vinculó a ambas demandas en los autos mencionados a los fines de realizar las impugnaciones y/o observaciones pertinentes.-

De esta manera, y habiéndose producido la prueba, el día 18/02/2025 se clausuró el período probatorio poniéndose los autos a disposición de las partes para alegar, haciendo uso de tal facultad la actora y la demandada.-

Luego, se llamó a autos para sentencia, providencia que a la fecha se encuentra firme y motiva la presente.-

III.- La cuestión a decidir:

Que en atención a las posturas asumidas por las partes y a como quedara trabada la litis, corresponderá determinar si las demandadas son responsables de manera solidaria ante el daño ocasionado a la actora, y si procede su indemnización.-

Que, no existe duda alguna que nos encontramos frente a una contratación comercial

entre la actora y la demandada por la compra de un producto, y que pese a que la actora abonó en su totalidad dicha compra, la misma se frustró ante la falta de entrega del producto adquirido.-

IV.- Derecho aplicable.-

a.- En este caso, rige la nueva normativa del Código Civil y Comercial -Ley 26.994-, cuya entrada en vigencia operó el 1/08/2015 -Ley N° 27.077-, toda vez que ha quedado reconocido por todas las partes que el contrato se celebró en el año 2019.-

b.- En segundo lugar, corresponde señalar que no cabe duda que el vínculo jurídico que une a las partes, se enmarca en una relación de consumo, ello en atención a lo dispuesto por los Art 1092, 1093 y cc. del CCyC.-

Asimismo resulta aplicable a este caso las reglas de la Ley 24.240 -hoy 26.361- de Defensa del Consumidor.-

Diré que al Código Civil y Comercial será en delante CCyC; Ley de Defensa al Consumidor será LDC; Constitución Nacional, será CN, Código Procesal Civil y Comercial será, CPCC, Constitución Provincial será, CP.-

V.- Relación de consumo:

En principio cabe determinar quien es consumidor, y quién resulta ser proveedor, para determinar la relación de consumo.-

Así:

Artículo 1. Objeto. Consumidor. Equiparación:

"La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física 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" (Artículo sustituido por punto 3.1 del Anexo II de la Ley N° 26994, BO 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 01/08/2015, texto según art. 1 de la Ley N° 27077 BO 19/12/2014). Reglamentado por el Decreto N° 1798/94. Concordancias: artículos 42 de la CN, 46 de la CCABA y 1092, 1093 del CCCN.-

De la lectura del artículo transcrito se sigue que la ley determina expresamente que su objeto es "... la defensa del consumidor o usuario..." dejando en claro que el foco está en la tutela del sujeto débil de la relación de consumo, con las consecuencias que ello implica. Esta visión importa reconocer y destacar la tutela del sujeto vulnerable –en el

mercado– y la incorporación del “*principio protectorio*”, receptado en los artículos 42 de la Constitución Nacional (en adelante CN) y 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante CCCN) “*que tiene en miras la protección de la persona y la incorporación de los derechos humanos en la temática, así como también del “principio de interpretación más favorable al consumidor”, consagrado en los artículos 3 de la LDC, 1094 y 1095 del CCCN...*”.-

De lo expuesto, se deduce que en nuestro derecho la visión sobre quién resulta consumidor es única y genérica, y que la tutela está dada por ser el más débil en esa relación de consumo, y que: “*ésta calificación se da independientemente del objeto del contrato o área de interés protegida, tal como lo prevé el artículo 1 de la LDC en estudio y el artículo 1092 del CCCN*”. Por otra parte, cabe decir también que: “*...Desde otro punto de vista, en miras a determinar el ámbito subjetivo de aplicación del derecho del consumidor indefectiblemente se parte de la noción de relación (relación de consumo, arts. 42 de la CN, 3 de la LDC y 1093 del CCCN), es decir, de una vinculación entre dos o más sujetos, un consumidor y un proveedor. Por tal motivo, se trata de una noción relacional: el consumidor no puede ser definido independientemente del proveedor que es su contraparte necesaria para que pueda surgir la relación de desequilibrio estructural...*” “*...Además, debe tenerse presente que en el caso deben darse los requisitos para ser consumidor, a saber: “...a) la persona sea destinatario final, es decir, el último eslabón de la cadena de producción y comercialización del bien o servicio, sin reinsertarlo en el mercado, b) la vigencia de un elemento teleológico: el fin personal, familiar o doméstico, y c) en miras a un beneficio propio: disfrute, uso o goce personal del consumidor o de su grupo familiar o social del bien o servicio, es decir: exige un consumo del mismo sujeto o alguno cercano de su entorno...*” Comentario sobre el artículo 1, por María Constanza Garzino, Ley de Defensa del Consumidor, Comentada y Concordada, del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Editorial Jus Baires.-

Artículo 2. Proveedor:

“Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión demarca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título

universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación".

(Artículo sustituido por art. 2 de la Ley N° 26361, BO 07/04/2008). Reglamentado por el Decreto N° 1798/94. Concordancias: artículos 42 de la CN, 46 de la CCABA y 1092, 1093 del CCCN. Publicado por la Editorial JusBAires.-

"...Desde su redacción original -artículo 2 de la Ley N° 24240/93-, a la que contamos hoy en día, tanto en la LDC como en el CCCN, observamos que muchas de sus partes fueron modificadas. Se comenzó con una versión restrictiva del concepto de proveedor distinta de la que rige actualmente, que es muy amplia y con límites imprecisos. Del otro lado, el Decreto reglamentario N° 1798/94 de la Ley N° 24240/93 dispone, en lo referido al proveedor, que "Se entiende que los bienes o servicios son integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros cuando se relacionan con dichos procesos, sea de manera genérica o específica". Como puede leerse, la reglamentación también utilizó, al igual que la posterior reforma del artículo 2 LDC, un concepto por demás amplio, ya que se podría discutir hasta el infinito si un bien o servicio se relaciona de manera genérica o específica con los procesos de producción, transformación, comercialización, entre otros... Es que si este último se define por oposición al consumidor, proveedor es aquel que ofrece bienes o servicios que resultan de procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros de manera genérica o específica; resultando, a falta de definición en la norma, imprecisa la determinación de qué implica cada actividad". Comentario sobre el artículo 2 por Débora T. Marhaba Mezzabotta y Nicolás Pérez Felicioni, Ley de Defensa del Consumidor, Comentada y Concordada, del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Editorial JusBAires.-

"...es sabido que el concepto de proveedor definido en la LDC no fue tratado de manera tan amplia ya que, culturalmente en Argentina, el foco del desarrollo doctrinario y jurisprudencial estuvo puesto con mucho mayor énfasis en el concepto de consumidor, sobre el cual se produjeron amplios debates..."...El surgimiento y posterior desarrollo del Derecho del Consumidor ha estado signado por la centralidad de la noción de consumidor, no obstante el concepto de proveedor aparece unido indisolublemente a

aquella, constituyendo –por oposición– su contrapunto necesario. [...]". "...Tal como se señala, el concepto de proveedor deviene necesariamente ligado al de consumidor ya que se definen por oposición y, a su vez, porque ambos constituyen los llamados “dos polos” de la relación de consumo". "...".Por su parte, el CCCN en su artículo 1093 define al proveedor dentro de la definición de contrato de consumo. Así, dispone que el proveedor es “...una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o [...] una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada” y que el objetivo del consumidor o usuario es la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios ofrecidos por el aquel para su uso privado, familiar o social". "...En este sentido, el proveedor es el polo pasivo de la relación de consumo, que acreditado que fuera dicho vínculo con el consumidor conforme el artículo 3 de la LDC y 1092 del CCCN, posee una cantidad de deberes que le impone el régimen tuitivo de su contraparte. ... En tal sentido, lo que se pretende con las reglas que conforman el régimen tuitivo de orden público de los consumidores es equilibrar la relación estructuralmente desequilibrada entre ambos sujetos. El proveedor tiene una posición ventajosa en relación al consumidor, toda vez que posee la información, cualidades, especificaciones sobre el producto o servicio que ofrece, conoce las pautas de uso, las define, diseña y fabrica el bien o servicio. También posee en la mayoría de los casos condiciones económicas más favorables que el consumidor. La segunda, es que en nuestro país el concepto de proveedor se desprende de una enumeración que realiza la ley, paradójicamente muy amplia e imprecisa (pero no suficiente en determinados casos) en la que se hace referencia a todo el sector oferente de productos y/o servicios en la medida en que, en principio, se haga de forma profesional y en el marco de una relación de consumo. Cabe aclarar que coincidimos con la doctrina que postula que la enumeración del artículo 2 de la LDC es meramente enunciativa o ejemplificativa, más allá de las críticas que se le puedan realizar por su amplitud”, Comentario también de los juristas Débora T. Marhaba Mezzabotta y Nicolás Pérez Felicioni, Ley de Defensa del Consumidor, Comentada y Concordada, del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Editorial JusBaires.-

También me referiré a la relación de consumo plasmada en el Art. 3 de la LDC.-

Así se expone en el comentario a la ley citada:

Artículo 3. Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia.-

"Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales

aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica. (Artículo sustituido por art. 3 de la Ley N° 26361, BO 07/04/2008). Concordancias: artículos 42 de la CN, 46 de la CCABA y 1092, 1093, 1094, 1095 del CCCN".-

"El texto actual del artículo 3 de la Ley de Defensa del Consumidor tiene su origen en la reforma de la Ley N° 26361, del año 2008. La redacción primigenia se centraba en el tópico relativo a la integración normativa del microsistema de defensa del consumidor, y consagraba la vigencia del principio proconsumidor como pauta de interpretación e integración normativas. A la luz de la teoría general del derecho, esa decisión legislativa daba cuenta de la necesidad de establecer criterios ordenadores del relacionamiento intrasistémico entre la nueva ley y el resto del conjunto normativo frente a un régimen cuyo ámbito de aplicación atrapa relaciones jurídicas vinculadas a actividades económicas de muy distinta naturaleza...". "La incorporación de la cláusula constitucional de protección al consumidor (art. 42 CN), en el año 1994, constituyó un punto de inflexión que impulsó el desenvolvimiento del Derecho del Consumidor en el país; en esa evolución las modificaciones al texto que se comenta resultan producto de ese influjo, y persiguieron armonizar el régimen legal con los criterios rectores de la Constitución Nacional. Esto implicaba, entre otras cuestiones, expandir los alcances del sistema tuitivo y reafirmar su aplicación preferente frente a la convergencia normativa con otras regulaciones sectoriales. En lo que sigue se analizan las temáticas reseñadas". Comentario sobre el artículo 3 por Sandra A. Frustagli Ley de Defensa del Consumidor, Comentada y Concordada, del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Editorial Jus Baires.-

En función de la normativa expuesta, no cabe duda que entre la actora (consumidora) y las demandadas Samsung Electronic Argentina S.A y Multipoint S.A (proveedoras), existió una relación que quedó configurada dentro de las relaciones de consumo, y que generará responsabilidad según la incidencia que tuvo cada una en la cadena de comercialización.-

VI.- Garantías y responsabilidad:

Corresponde tener en cuenta a los fines de determinar la responsabilidad que:

Artículo 10 bis: Incumplimiento de la obligación.

"El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan".-

En el comentario a la ley que estoy exponiendo se dijo: *"La norma regula los efectos derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por el proveedor frente al consumidor (y que lesionan su interés de prestación), estableciendo algunas diferencias respecto del tratamiento de la misma cuestión en la normativa general del CCCN (art. 730), sin perjuicio de que, al haber este último cuerpo normativo regulado los contratos de consumo (arts. 1092 a 1122), complementando el dispositivo estatutario, su preceptiva también resulta aplicable a la materia en tratamiento por aplicación del principio de interpretación normativa favorable (art. 1093 CCCN)"* - Comentario sobre el artículo 10 bis por Juan C. Boragina y Jorge A. Meza.-

"...lo relativo al interés de protección de la persona y bienes del consumidor se encuentra contemplado en los arts. 5, 6 y 40 de la ley, que tutelan el deber legal de seguridad, funcionalmente autónomo respecto del deber primario (de prestación) y cuya finalidad, precisamente, es preservar la indemnidad del consumidor en relación a los daños que, con motivo de los actos de ejecución del contrato, pudiere sufrir en sus bienes patrimoniales o extrapatrimoniales, posibilitando así la satisfacción íntegra de la utilidad esperada..." *"...De este modo, la tutela del interés de*

prestación por parte del artículo en comentario se concreta en distintas posibilidades que asisten al consumidor frente al incumplimiento relativo o absoluto del deber primario comprometido por el proveedor (entrega de un producto apto para el consumo o prestación de un servicio), ejerciendo las acciones de cumplimiento forzoso (sea en especie –incluyendo la aceptación de otro producto o servicio equivalente– o por contravalor dinerario) o acudiendo a la posibilidad resolutoria del contrato y al reclamo de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento o de la frustración del negocio (tutela reparatoria del crédito)" "...El incumplimiento que da nacimiento a las acciones que habilita el artículo 10 bis LDC, claro está, podrá ser absoluto (cuando la imposibilidad definitiva de pago acaece debido a causas atribuibles al deudor, o cuando la imposibilidad provisoria –también imputable al proveedor– impide el cumplimiento dentro de un plazo esencial o cuando, en suma, frustra el interés del acreedor de modo irreversible, artículos 955 y 956 del CCCN o relativo, sea por mora (arts. 886 y ss. CCCN) o por defecto (por caso –en materia de productos elaborados– de diseño, de fabricación, de conservación, de información o instrucción, etc.)". Comentario de los autores citados ut supra.-

Artículo 11. Garantías

"Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento. La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor...".-

En el comentario a la norma se dice: *"La Ley de Defensa del Consumidor consagra un régimen de garantías legales que protege a quienes consumen durante la etapa de ejecución de los contratos". "La garantía legal resulta ser de orden público (arg. artículo 65 de la Ley N° 24240 y artículo 12 del CCCN) y por ende, irrenunciable (conf. artículo 13 del CCCN). Al ser indisponible, (artículo 962 del CCCN) no posee carácter supletorio (artículo 963 inciso a del CCCN). En consecuencia, la garantía legal que consagra el artículo e comentario se constituye como un estándar mínimo y obligatorio de protección, que puede ser ampliado por el oferente, más no restringido de ningún modo en perjuicio del consumidor." "...En cuanto a los beneficiarios de la garantía legal, es dable destacar que la protección recae tanto sobre el consumidor directo –entendido en los términos del artículo 1 de la Ley N° 24240– como sobre los sucesivos adquirentes. El plazo se computa desde la adquisición del producto, contabilizándose tanto los días hábiles como los inhábiles...". Comentario por Melanie D. Salcedo, de la Ley citada.-*

Artículo 13. Responsabilidad solidaria.-

"Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11"

En el comentario por la misma autora citada ut supra a dicho artículo se dice: *"La responsabilidad solidaria se constituye como un refuerzo de la protección de los consumidores y usuarios en tanto resulta coherente con la identificación de los sujetos intervinientes en la cadena de comercialización, ampliando las posibilidades de reclamar la garantía a cualquiera de los involucrados en la relación de consumo".* Sobre la naturaleza jurídica de la norma se expuso: *"Si bien se denomina solidaria la obligación de otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, estamos en presencia de obligaciones concurrentes por cuanto cada uno de los legitimados pasivos responde por una causa diferente. En función de ello, resulta de aplicación lo normado por los artículos 850, 851 y 852 del CCCN. Parte de la doctrina considera que, más allá de la correcta clasificación de esta obligación como concurrentes, la norma adjudica la*

clasificación de “solidaria”, por lo que cada uno de los sujetos obligados al otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal se obligan por el todo (art. 833 CCCN), sin perjuicio de las acciones de regreso que correspondan en función del principio de contribución (art. 840 CCCN)”.-

He expuesto este comentario a la Ley -de manera reducida-, porque sus explicaciones permitirán determinar las relaciones entre las partes, y la responsabilidad por el daño acaecido.-

También, tengo en cuenta y debo partir de la base de que en esta negociación primó el principio rector dispuesto en el Art. 1061 del Código Civil y Comercial, que en materia de contratos es la buena fe.-

Así, los contratos constituyen para las partes una convención a la cual han de someterse como a la ley misma debiendo la voluntad que de ellos emerge desentrañarse e interpretarse conforme lo que surge del propio texto del instrumento. *"En caso de discordancia, oscuridad y o dificultad en clarificar la intención de las partes habrá que recurrir a otros elementos y pautas, atendiendo a las circunstancias de tiempo, lugar y modo en que se llevara a cabo la negociación, las particularidades del caso y los usos y costumbres, en la inteligencia de que los contratantes han actuado conforme la diligencia y conocimientos de un hombre medio"* (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, "Interpretación económica de los contratos", Rubinzal Culzoni Editores, ed. actualizada 1994, Cap. II, párr. 3 "El contrato desde la óptica de la justicia generalizada y abstracta"; Garrido - Zago, "Contratos Civiles y Comerciales", parte general, Ed. Universidad, 1993, t. I, cap. XIII, p. 403 y sgtes.).-

Por su parte, el Art. 1092 del CCyC y siguientes, al definir la relación de consumo que se integra con la regulación especial emergente del estatuto protectorio (Ley 24240) y arriba expuesta, consolida la protección de los consumidores y usuarios en nuestro sistema jurídico, siendo un avance en torno a la protección de la debilidad jurídica en el plano contractual. Por ello, se ha sostenido que: *“La aplicación de la equidad, a los fines de una*

adecuación del derecho al caso, puede derivar de un precepto positivo, o bien de lo que cabe considerar como normas abiertas, tal como por ejemplo la relativa al principio de la buena fe. Por lo tanto, es dable una aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y concordantes, en base a la equidad de parte del órgano jurisdiccional, tendiente al mantenimiento de la ecuación real y/o económica del contrato”. (Del voto de Dr. Esteban Centanaro, en “Credil S.R.L. vs. Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA) Conf. Cámara Contenciosa Administrativa Tributaria de la Ciudad de Buenos Aires.).-

VII.- Prueba:

Que, en atención a la normativa expuesta corresponde analizar la prueba aportada en el caso, para determinar la responsabilidad y los daños causados dentro de la esfera del derecho del consumo.-

Al respecto, sabido es que los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan sólo aquellas que resulten conducentes y relevantes para decidir el caso (conf. CSJN, Fallos: 258:304; 262:222; 265:301; 272:225), y, asimismo, que tampoco es obligación del juzgador ponderar todas las pruebas agregadas, sino únicamente las que estime apropiadas para resolver el conflicto (Art. 386 in fine, del ritual; CSJN, Fallos: 274:113; 280:3201; 144:611).-

Para ello, tengo en cuenta que ha quedado reconocido por la actora y Multipoint S. A, la relación que las uniera por la compraventa de un televisor, llevada a cabo a través de la plataforma que pertenece a Samsung Electronic Argentina S.A.-

Ha quedado reconocido por la actora y Multipoint S.A, que ante la falta del televisor adquirido y abonado por la primera -televisor Samsung de 75” 4K curved QLED Smart TV Q8C (serie 8)- la segunda y por no contar en stock, luego de varias conversaciones, le ofreció a la actora un televisor de similares características -82 pulgadas de serie 6 y la entrega de la suma de \$10.000,00 por la diferencia con el adquirido-, a lo que la actora sin perjuicio de que en febrero del año 2020 aceptara y recibiera el televisor, les propuso aceptar si eso además era acompañado por una barra de sonido para compensar el sonido que tenía el televisor adquirido.-

Que, ha sido incorporada a esta causa, la pericia en informática forense que se produjera

en los autos "GUASTALLI SANDRA PAOLA S/ MEDIDAS PRELIMINARES (DE RESGUARDO Y PRESERVACION DE EVIDENCIA VIRTUAL -VIRTUAL) SA-00495-C-0000, que tramitara por sistema SEON bajo el Expediente 4949/2021, dónde el perito preservó todos los correos que ambas partes intercambiaron, y que tengo a la vista.-

De las testimoniales aportadas por la actora, surge que:

El testigo Sr. Savorgnan, dijo conocer a la Sr. Sandra Paola Guastalli quien en su casa tiene productos de la Marca Samsung, tal como heladera, aire acondicionado, televisores. Que padece de la enfermedad de Artrosis, por lo que una sala de su casa la acondicionó para cine. Que había comprado un televisor para tal propósito y nunca le fue entregado, que le dieron otro, un poco mas grande.-

De las testimoniales aportadas por la demandada, sin perjuicio de que están incorporadas a la causa, se transcriben:

El testigo Sebastian Enrique Apes, declaró que a fines de 2019 la Sra. Guastali realizó una compra de un tv de 75 pulgadas marca Samsung, que hubo que cancelar la venta por inexistencia del stock del producto debido a una falla de control de stock del sistema y no se contaba con ese producto. Que cuando lo quisieron reponer, había empezado la pandemia y tenían complicaciones para las importaciones y al ser importado no se podía reponer en ese momento. Ante ello, ofrecieron otro modelo de tv de la misma marca y las mismas pulgada que no fue aceptada por la clienta y que posterior a su ofrecimiento ofrecieron una tv de 82 pulgadas marca Samsung y 10.000\$ adicionales. Que la cliente estaba de acuerdo con ésta última oferta pero buscaba una compensación mayor al monto ofrecido o una barra de sonido a la que la empresa no podía acceder porque era una diferencia muy grande respecto de lo que fue la compra original. Que en febrero del 2020 se realizó el envío de la tv de 82 pulgadas, que la cliente lo recibió de conformidad y acordaron un contacto para poder seguir charlando el tema de la compensación. Respecto de la razón de sus dichos: refiere que lo sabe por haber participado dentro del equipo de la empresa encargado de la venta y post venta de la mercadería en cuestión. Segunda: Indique si ha hecho ofrecimientos a la actora y cual fue la respuesta a los mismos. Se realizó el ofrecimiento de la Tv de 82 pulgadas y los 10.000 \$ que era la diferencia de precio que existía en ese momento, respecto del precio de compra original, que era una tv mas grande lo que conllevaba un beneficio a dicha propuesta, no era tv curva y era levemente inferior en calidad de audio y video al momento de reproducir videos de muy alta calidad. Que para todo lo que es contenido habitual no se debería

notar diferencia en la calidad y que la tv curva se dejó de fabricar por parte de Samsung debido a algunos problemas que reportaron en torno a la visual. Respecto de la razón de sus dichos: que lo sabe por ser parte del equipo de la empresa dedicado a resolver la cuestión planteada. Tercera: Indique si procedió a repetir instrucciones u ofrecimientos a lo largo del tiempo. Si, desde la empresa siempre estuvieron dispuestos a resolver el caso de la mejor manera y la clienta recibió conforme la TV de 82 pulgadas en el momento de la entrega. Razón de sus dichos: ser parte del equipo de la empresa abocado a la cuestión. Cuarta: Indique cuantas veces tuvo contacto con la actora, en que condiciones se dio el mismo y que resultado se tuvo. No recuerdo cuantas veces tuvo contacto con la actora, manifiesta que fueron muchas veces, quiere agregar que ellos como empresa no tenían el contacto directo de la clienta sino que la parte de post venta es otra empresa denominada LEON DATE SRL quienes hacían el contacto con la actora y estaban en el medio en la parte operativa entre las partes.-

El testigo Horenstein Hernan declaró que por su rol en la empresa, se entera de la compra de una tv de 75 pulgadas Samsung, que por un fallo en el control del stock se cancela a venta por problemas de importación no volvió a ingresar ese modelo por lo que se ofreció al cliente otro modelo de tv de 75 pulgadas mas una barra de sonido, refiere que el cliente no lo acepta, que posteriormente se le ofrece un modelo de tv de 82 pulgadas mas 10000\$ para compensar, que el cliente tampoco lo acepta, si la tv de 82 pero pretende una barra de sonido como compensación u otra cosa. Que eso no se pudo aceptar porque ya era una diferencia muy grande. Que en febrero del año siguiente le enviaron la tv de 82 y quedaron en seguir conversando respecto de la compensación. Que ahí no se supo nada mas del cliente hasta que se notificaron de la demanda. Respecto de la razón de sus dichos: que lo sabe por trabajar ahí. Segunda: Indique si ha hecho ofrecimientos a la actora y cual fue la respuesta a los mismos. Si, se le ofreció la tv de 82 pulgadas que es mas superior en cuanto a tamaño y ligeramente inferior en cuanto a calidad de audio y video. Aclara que con el contenido que se suele ver en netflix, o canal de aire, o cable no se dimensiona esta falta de calidad y en cuanto al beneficio si se aprovecha por ser muy superior. Que las tv de 75 curva dejaron de producirse de inmediato. Que en parte a la negociación si estuvo encargado pero respecto del contacto con el cliente lo hacia la empresa tercerizada quien mantiene el contacto con los clientes. Respecto de la razón de sus dichos: por trabajar en la empresa abocado al caso concreto. Tercera: Indique si procedió a repetir instrucciones u ofrecimientos a lo largo del tiempo. Hubo un par de negociaciones y no supieron mas

nada del cliente hasta que les llegó la demanda. Razón de sus dichos: se remite a lo referido supra. Cuarta: Indique cuantas veces tuvo contacto con la actora. refiere que fueron muchas, no sabe decir cuantas. manifiesta que siempre la intención de la empresa fue cerrar el caso en forma amigable, que no tiene recuerdo de todo el tiempo de trabajo en la empresa de un caso similar al concreto. Razón de los dichos: por trabajar en la empresa.

El testigo Christian Fernando Feune de Colombi, declaró: Conozco a la actora de nombre, es clienta de multipoint, nose si hubo una operación anterior pero hablamos del 2019. Conoce a Multipoint porque trabaja desde abril de 2005, La clienta, Guastalli, compro una tv de 75 pulgadas e la marca samsung, curvo, en afines del 2019, fines del 2019. Lamentablemente la operación se formó a pesar de no haber stock del producto, eso por un error o un problema entre la plataforma y nuestro sistema de control de stock. En ese momento se intenta rescatar algún equipo, no se pudo, intentamos reponerlo pero en ese momento surgieron problemas de importación, el inicio de la pandemia y también que samsung estaba discontinuando los televisores curvos, por tal motivo se le hizo a la clienta propuestas. Inicialmente se le ofreció un televisor plano de 75 pulgadas, mas una compensación, que ahora no recuerdo si era monetaria o una barra de sonido, que la clienta rechazo. Luego se le hizo otra propuesta, un televisor de 82 pulgadas, mas grande, mas la suma de 10 mil pesos de ese momento, y bueno la clienta en ese momento acepta el televisor de 82, que de hecho se entrega en febrero de 2020 y que la clienta recibe y sin embargo queda una negociación, pide una compensación mayor por el resto, así que bueno, eso fue el intercambio entre las partes. El 82 es mas grande y ese televisor tenia características inferiores al audio y vídeo del televisor que compro la actora originalmente, pero bueno que el de 82 sea mas grande es un beneficio palpable, real y las características de audio y vídeo depende de los contenidos digamos que se transmitan digamos, si uno mira netflix o televisión pro cable no perciba la diferencia. Esto lo se por mi rol en la empresa como gerente de electrónica y consumo, me llegan muchos intercambios como estos. Me consta que recibió el televisor porque lo enviamos desde la compañía y ella no lo rechaza Todo el tiempo estamos, estuvimos buscando una solución amigable con la cliente, así que nos comunicamos con ella en múltiples oportunidades. Vale decir, que la plataforma, en lo que es la atención al cliente, estaba atendida por otra empresa que se llama Leondate SRL, que era quien hacia la atención, el contacto. Esto lo se por mi rol en la empresa como gerente, me llegan muchos intercambios como estos.-

Para la valoración de este tipo de prueba, cabe recordar, que *"La valoración de una prueba testimonial constituye una facultad propia de los magistrados, quienes pueden muy bien inclinarse hacia aquellas declaraciones que les merecen mayor fe para iluminar los hechos de que se trate. De tal modo, en la apreciación de la prueba testimonial lo relevante es el grado de credibilidad de los dichos en orden a las circunstancias personales de los testigos, razón de ser de su conocimiento, interés en el asunto y coherencia, requisitos que de no concurrir total o parcialmente autorizan a alegar sobre la idoneidad del declarante"* (CNciv, sala D, del 28/09/2000, "N., M. M. c. Transportes Metropolitanos General San Martín", LA LEY 2001 D, 214).-

VIII.- Fondo de la cuestión - Solución al caso:

De acuerdo a los hechos invocados por la actora, lo reconocido por la demandada y lo probado, no cabe duda que los mismos resultan verosímiles, y que en consecuencia la demanda prosperará, al menos en principio contra Multipoint S.A.-

Ahora bien, corresponde analizar si Samsung Electronics Argentina S.A queda comprendida en este reclamo.-

Para ello, parto de la base que las plataformas de comercio electrónico -así dice que opera Samsung Electronic Argentina S.A en este caso-, lo que no ha sido revertido de manera alguna, presentan la particularidad que en ellas existe una obligación de hacer positiva, y frente a su incumplimiento, se opta por obrar de manera desaprensiva, con culpa grave. En este sentido se ha dicho que: *"Desde una primer lectura, para que prospere la responsabilidad de la plataforma, es menester que exista un comportamiento un tanto relajado frente a la necesidad real del consumidor, de obtener el bien o servicio elegido oportunamente. La responsabilidad de las plataformas de e-commerce se agrava por la forma en que se realiza la operación comercial, ya que presuponen el uso de una tecnología que exige un mayor conocimiento de su parte. Ahora bien, para poder responsabilizarlas, el daño que genera al consumidor, debe llegar a su órbita de conocimiento, a los efectos de brindar la posibilidad de remediarlo de forma inmediata. Es decir, previamente se debe intimar a la subsanación de la situación jurídica que vulnera su derecho, y en caso de negativa o silencio, se debe proceder a su reclamación intentando otras vías alternativas para la solución del conflicto. En ese sentido, la eximición de responsabilidad procede cuando la plataforma no tenga una participación activa en la publicación, o bien no haya creado la situación jurídica abusiva que menoscaba los derechos del consumidor. De esa manera, se interpretó que cuando ejercen su función de manera neutral, sin tomar*

partido en las publicaciones que se realizan a través de su sistema, en principio, no deberían responder. El primer fallo que ha elaborado nuestra jurisprudencia argentina sobre el negocio de la intermediación electrónica, data del año 2012 "Claps c/ Mercado Libre S.R.L". Aquí particularmente se ha considerado que la plataforma, gracias a la confianza que inspira a los contratantes, y a la participación activa que ejerce en la publicación de la oferta, debe responder objetivamente. La confianza opera como una expectativa genérica de cumplimiento, y es el presupuesto necesario para la celebración del negocio. Se logra con el paso del tiempo, a través del posicionamiento comercial que logra la marca gracias al incremento de las experiencias por parte de los usuarios. Entonces, aumenta el margen de responsabilidad y en consecuencia se extiende la responsabilidad objetiva, cuando los servicios que ofrece la plataforma para lograr con éxito la intermediación comercial, impliquen tomar posición en el negocio, ya sea ofreciendo formas de pago, publicidad, logística de envíos, y la comisión por venta, entre otros. Así pues, en el fallo "Kosten c/ Mercadolibre", se pudo constatar que en ciertas compraventas realizadas de forma online, la plataforma no responderá en la medida que sólo sea un mero canal para acercar a las partes sin necesidad de intervenir activamente en el negocio propiamente dicho, y además no encuadre en una conducta antijurídica. En ese sentido se sostuvo que "...no puede responsabilizarse a las empresas de comercio electrónico por la inexactitud del aviso que publicó la vendedora, salvo que en el caso hubiese mediado también una conducta antijurídica que le sea imputable de forma específica. En otras palabras, haya intervenido de manera desaprensiva, culposa o negligente".... "Así, queda determinado que dichas plataformas responderán: a) OBJETIVAMENTE: Si toman una participación activa en el negocio, realizando publicidad, prestando formas de financiamiento, ofreciendo servicios conexos como depósito de mercadería, canales de envío propios, asistencia en la publicación de la oferta, así como también si la operación se realiza necesariamente logueandonos a través de un usuario y contraseña ingresados en el Sitio Web o App diseñadas especialmente para perfeccionar la contratación a través de un clic, enter o touch... b) SUBJETIVAMENTE: Si las empresas ofrecen la plataforma para acercar a dos o más partes, pero no asumen un papel activo que le permita adquirir conocimiento o control de los datos almacenados, siendo meramente un canal de contratación, es ajena a los riesgos que se susciten en el desarrollo de la operación comercial. En ese sentido, (...) "sólo responderán cuando estén debidamente informadas sobre hechos o circunstancias a partir de los cuales un

operador económico diligente hubiera debido constatar el carácter ilícito de las ofertas de venta en cuestión y, en caso de adquirir tal conocimiento, no haya actuado con prontitud omitiendo tomar todos los recaudos o diligencias apropiadas para erradicar y eliminar la publicación". Artículo publicado en Hammurabi On Line, por Lucas David Silva / <https://www.hammurabi.com.ar/silva-la-responsabilidad.->

De lo expuesto, y teniendo a la vista los correos intercambiados entre la actora y Soporte Samsung <soporte@samshop.com>, en principio se puede inferir que no ha quedado probada la participación activa de Samsung en la negociación efectuada. Pero en atención a que por intermedio de Multipoint S.A se le ofreciera a la actora y esta aceptara otro televisor de la misma marca y de similares características, puedo inferir que Samsung Electronic Argentina S.A, tuvo conocimiento de la situación acaecida, y que por lo tanto formaba parte de la cadena de proveedores -responsabilidad objetiva, Art. 40 de la LDC-, máxime si se prueba que Multipoint S.A le pedía el tipo de televisor adquirido para entregarlo a la compradora, toda vez que ya no lo tenía en Stock -véase las testimoniales aportadas por la demandada, que declararon que Samsung les informó que ya no entregaba ese producto por distintos problemas que ocasionaba a la visión, o por problemas de importación--.

Ahora bien, entiendo que si Samsung (que es quien pone la marca en su producto y lo fabrica) finalmente le entregó a Multipoint S.A el televisor que en definitiva se le diera a la actora, y esta en atención a lo dispuesto por el Art. 10 inc. b de la LDC, ejerció su derecho de opción (lo aceptó), la conducta de estas demandadas no ha sido tan desaprensiva con la Sra. Guastalli, pero no ha reparado la integridad del daño ocasionado, Art. 1740 del CCyC.-

Ofrecer un producto que no estaba en stock por los motivos que fuere, subsume al proveedor/proveedores bajo la responsabilidad y debe/n responder -Art. 40 de la LDC-, por cuanto el vendedor por estar obligado a garantizar su provisión, debió arbitrar con la antelación necesaria las medidas pertinentes para su disponibilidad o chequear las publicaciones de la plataforma para no llevar a confusión a los clientes consumidores.-

En consecuencia, y en atención a que nunca se terminó de reparar el daño ocasionado a la actora, hoy ambas demandadas deberán asumir dicha responsabilidad.-

La conducta de ambas en este sentido, ha sido desaprensiva. La negociación nunca terminó, y la clienta consumidora, nunca vio reparado su daño en su integridad. Ella si desembolsó su dinero y pagó el producto que quería, y la contraria lo recibió, pero la Sra. Guastalli nunca obtuvo por completo lo que deseaba.-

Pese a lo dicho por Multipoint S.A, el deseo de la actora era tener un mini cine en su casa, y seguramente al ver la descripción del producto en cuanto a su imagen y sonido, tomó la decisión de comprarlo, pero cuando la negociación se frustró por la falta del mismo, las demandadas no repararon en todo el derrotero que le insumió hasta llegar a la decisión de aceptar otro televisor de similares características. Por ello, entiendo que el pedido hecho por la actora de que le entreguen una barra de sonido, se hubiera acercado mas una posición conciliadora entre las partes, sin tener que llegar a este juicio.-

Por lo expuesto, Multipoint S.A, responderá en su carácter de proveedora, en atención a lo dispuesto por el art 10 bis in fine de la LDC, y 1716 y ss. del CCyC; mientras que Samsung Electronic S.A responderá en atención a lo dispuesto por el Art. 40 de la LDC, y ambas por ser responsables de los daños ocasionados a la actora.-

IX.- Daños reclamados:

Corresponde entonces analizar los daños reclamados.-

a.- Cambio de Producto:

Que, este daño de la forma solicitada no prosperará. Ello por cuanto como expusiera mas arriba, la actora aceptó en los términos del Art. 10 inc. b de la Ley de Defensa del Consumidor, otro de igual característica, es decir, ha ejercido su derecho de opción.-

No obstante, y al no recibir respuesta por parte de la demandada -o al menos no está probado por Multipoint S.A- gestiones que tiendan a reparar la integridad del daño ocasionado, por cuanto desde el principio la actora planteó que la compra del televisor lo era porque en su casa quería tener una especie de mini cine para sus tiempos de esparcimiento, -y nótese que tener una especie de mini cine juega con tener una imagen amplia y sonido diferente a la de los televisores normales-, y que el ofrecimiento del descuento del 10% mas la devolución de \$10.000,00 de aquel entonces no fue aceptado por la actora, o al menos nunca se concretó dicha propuesta, y teniendo en cuenta que en nuestro derecho siempre se tiende a la reparación del daño en su integridad -Art. 1740 del CCyC-, entiendo ajustado que a la misma se la repare con una barra de sonido (de buena calidad o similar a la que tenía el televisor que había adquirido la actora en su oportunidad), a los fines de que supla ésta, el sonido que tenía su televisor comprado y que nunca le fuera entregado.-

Una vez definida la barra de sonido, corresponde diferir para la etapa de ejecución de sentencia su cuantificación debiendo el interesado presentar liquidación en el plazo de 10 días de quedar firme la presente, consistente en dos (2) presupuestos actualizados. Firme la aprobación, hasta su efectivo pago devengará intereses siguiendo los

lineamientos establecidos como doctrina legal obligatoria por el STJ de esta Provincia aplicando el fallo FLEITAS hasta el mes de Abril 2023, y de allí en adelante conforme lo ordenado en autos "Machín" en su caso, aplicando la tasa nominal anual (T.N.A) establecida por el Banco Patagonia para prestamos personales Patagonia Simple, por ser doctrina legal obligatoria.-

b.- Daño Moral:

Ha manifestado la actora el padecimiento que la situación le ha causado, debido a las incomprensibles conductas de los demandados y fundamentalmente al incumplimiento de la entrega de lo pactado.-

La afrenta moral configurada por la falta de trato digno y la información falaz, le ha provocado un malestar profundo, caracterizado por angustia e impotencia al no resolverse su problema.-

Reclama por tal concepto la suma de \$2.400.00.-

En este sentido tanto la doctrina como la jurisprudencia caracterizan al daño moral como la lesión a un derecho de la personalidad, a un bien extrapatrimonial, a un interés jurídico, y también el que acarrea consecuencias en el ámbito extrapatrimonial.-

Ahora bien, debe señalarse que en materia contractual, el resarcimiento es debido cuando sea consecuencia inmediata y necesaria del incumplimiento culposo de la obligación asumida.-

En el ámbito contractual se ha dicho que *“el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales”* (cfr. CCC Ros, Sala I, sentencia del 05.09.2002, “Capucci c/Galavisión V.C.C.S.A.”, Zeus 91- J-245; v. tb. Jorge Bustamante Alsina, “Teoría General de la Responsabilidad Civil”, 1997, pág. 205, n° 557; Alfredo Orgaz, “El daño resarcible”, pág. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual apareja, per se, daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso; pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades,

inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (Conf. CA Civil Viedma, en autos caratulados "Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)", 31/05/2017).-

Es así, que el incumplimiento ocasionó en la actora la frustración de no tener un televisor de características específicas para el uso pretendido con calidad de cine, a lo que seguido a reclamos tediosos para tratar de resolver la situación suscitada, han afectado seguramente su tranquilidad y espíritu, principalmente por ver frustrado su deseo.-

Por lo expuesto, estimo prudente fijar este rubro en la suma de \$2.000.000,00 por entender que la misma resulta justa, razonable y equitativa, a la que se le adicionará un interés de la tasa pura del 8% anual desde el día del hecho -28/10/2019- y hasta el dictado de la presente sentencia, y de allí en mas se le deberán aplicar los intereses correspondientes hasta su efectivo pago, siguiendo los lineamientos establecidos como doctrina legal obligatoria por el STJ de esta Provincia, aplicando el fallo Fleitas hasta el mes de Abril 2023, y de allí en adelante conforme lo dictaminado en autos "Machín" aplicando la tasa nominal anual (T.N.A) establecida por el Banco Patagonia para prestamos personales Patagonia Simple.-

d.- Daño punitivo:

El Art. 52 bis de la LDC textualmente dispone: "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley".-

Los daños punitivos son, según Pizarro, "...sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, Ramón, Daños punitivos - Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas, La Rocca, 1993, pág. 291/2).-

También se ha dicho: *"El incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria, pero no suficiente para imponer la condena punitiva; ya que, además, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva"* (cfr. López Herrera, Edgardo, Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Pizarro, Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949).-

Así, se ha sostenido también que: *"la aplicación del artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor debe ser de carácter excepcional y, por lo tanto, más allá de la obvia exigencia de que medie el "incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales para el consumidor", se requiere algo más, lo que tiene ver con la necesidad de que exista un grave reproche sobre la conducta del deudor, aun cuando la norma no lo mencione* (cfr. Rúa, María Isabel, "El daño punitivo a la luz de los precedentes judiciales", JA, 2011IV, fascículo n° 6, pág. 11/12)".-

Entonces, de lo expuesto surge claramente que la norma establece que *"el Juez podrá"* condenar por daños punitivos, es decir no es imperativo, y se deberá analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por este tipo de daño.-

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.-

Adelanto que desestimaré este rubro.-

En efecto, pese a la situación vivida y atravesada, no puedo dejar de valorar que las aquí demandadas repararon parcialmente el daño ocasionado, ofreciéndole a la actora un producto similar.-

No vislumbro en su accionar que este haya sido con dolo o culpa grave, pese a no chequear en su plataforma periódicamente los productos que ofrezcan para evitar que ante la falta de alguno de ellos, se genere una situación como la de este caso, algo que obviamente se recomienda a ser altamente tenido en cuenta, o que se informe al menos en dicha plataforma de venta que sobre el producto no hay stock.-

Asumir, aunque sea de manera parcial el error cometido y tratar de solucionarlo, implica predisposición y apreciación hacia el cliente, los correos peritados así lo han demostrado.-

Por lo expuesto, y en atención al carácter restrictivo para su aplicación, entiendo que no se dan los presupuestos para que prospere este rubro solicitado.-

X.- Costas y honorarios:

En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a las demandadas en su calidad de vencidos (Art. 62 del CPCC).-

Asimismo, a los fines de regular los honorarios de los abogados intervinientes, se tendrá en cuenta el trabajo realizado medido por su extensión, eficacia, etapas cumplidas y resultado, de acuerdo a las pautas establecidas en los Arts. 6, 8, 10, 38, 48 y 50 de la Ley G 2212, difiriendo para la etapa de ejecución la determinación del monto.-

Por los fundamentos expuestos, normativa, jurisprudencia y doctrina señalada,

RESUELVO:

2.- Hacer lugar parcialmente a la demanda interpuesta por Sandra Paola GUASTALLI contra la firma Multipoint S.A. y Samsung Electronics Argentina S.A., y en consecuencia condenar a éstos últimos a abonarle a la actora en el plazo de diez (10) días la suma de \$2.000.000,00, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.-

2.- Diferir para la etapa de ejecución de sentencia, la suma que se determinará por la reparación del daño ocasionado, acompañando en el plazo de 10 días dos presupuestos de una barra de sonido de buena calidad o similar a la que tenía el televisor que había adquirido la actora en su oportunidad. Una vez firme y aprobada, devengará intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.-

3.- Imponer las costas a las demandadas en forma solidaria (art. 62 del CPCC).-

4.- Diferir la regulación de honorarios para la etapa de ejecución de sentencia.-

5.- Regístrese y notifíquese.-

K. Vanessa Kozaczuk

Jueza