

General Roca, 26 de Septiembre de 2019.

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia en las presentes actuaciones caratuladas "DAGA PABLO C/ CUOTAS DEL SUR S.A. S/ SUMARÍSIMO" (B-2RO-311-C9-18), de los que

RESULTA: A fs. 8/14 se presenta Pablo Daga, con patrocinio letrado y adjuntando la documental de fs. 3/7, iniciando demanda en el marco del sistema de protección del consumidor, contra Cuotas del Sur S.A., por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento contractual, venta de producto defectuoso, anulación y/o readecuación de contrato, falta de trato digno y del deber de información.

Solicita se lo condene a abonar la suma de \$ 36.740 o la suma de 37 Jus, la que resulte mayor, y que se condene a pagar por daños y perjuicios la suma de \$ 310.000 o la suma de 310 Jus, la que resulte mayor, o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producir, actualizado hasta su efectivo pago, con más gastos, intereses y costas.

Requiere también se condene a la demandada a la anulación del contrato de consumo y devolución de la totalidad del dinero acordado y pagado, por no adecuarse a los parámetros legales, ya que no informa el precio del bien al contado y la tasa de interés no se adecuaría a los precedentes del STJ.

Describe los requisitos exigidos por el art. 36 de la LDC que no cumplió la demandada, y solicita que accesoriamente se la condene a realizar la publicación de la condena en un diario de mayor circulación, importancia y circulación en la región y del país.

En cuanto a los hechos, relata que en fecha 07/08/2018 contrató con la demandada la compra de una computadora tipo todo en uno (All in One) marca Lenovo, especificada con las características 6GB 1TB 21,5" BT W 8.1.

Alega que a los pocos días de la adquisición constató que la misma poseía problemas internos que impedían su funcionamiento correcto, reclamando a la demandada su solución, limitándose ésta última a informarle que la máquina debía ingresar a un servicio técnico, el cual no le brindó turno ni efectuó reparación del mismo.

Sostiene que intimó a la demandada al reemplazo del producto y que se encuentra privado del uso del bien adquirido, habiendo abonado la totalidad de las cuotas pactadas.

Encuadra la situación jurídica, resaltando la mala fe e incumplimiento contractual de la demandada, atribuyéndole una cadena de actos repetidos, deliberados y totalmente voluntarios.

Transcribe el art. 8 bis de la LDC, conceptualizando los alcances y finalidades del

concepto de trato digno y prácticas abusivas.

Concluye que corresponde condenar a la demandada a reparar el daño e inconvenientes generados y por otro corresponde aplicar a la demandada una sanción razonable y ejemplar.

Reclama: daño moral, liquidando el rubro en \$ 100.000 o la suma de 100 Jus, la que resulte mayor y daño punitivo por la suma de \$ 200.000 o la suma de 200 Jus, la que resulte mayor. Describiendo conceptual y genéricamente cada uno de los rubros con citas jurisprudencial y doctrinaria.

Solicita asimismo la devolución del monto total abonado con sus intereses de \$ 36.740 o la suma 37 Jus, la que resulte mayor y una indemnización por la privación de uso del bien y demás gastos (costos de servicio técnico, misivas, honorarios por asesoramiento jurídico) por la suma de \$ 10.000 o la suma de 37 Jus, la que resulte mayor.

Expresamente requiere la anulación del contrato por no cumplirse con el art. 36 de la LDC y con la tasa de interés establecida por los fallos del STJ.

Por último solicita se condene a la demandada a realizar la publicación de la condena en un diario de mayor importancia y circulación en la región y en el país, a su exclusiva costa, los días domingo de cada mes durante dos meses.

Practica liquidación, funda en derecho, ofrece prueba, efectúa reservas recursivas y peticiona.

A fs. 30/6 se presenta Cuotas del Sur S.A., mediante apoderado y adjuntando la documental de fs. 22/9, contestando demanda y solicitando su rechazo con costas.

Efectúa una negativa general y particular de cada uno de los hechos invocados por la actora.

Reconoce ser una empresa dedicada a la comercialización de artículos para el hogar e instalaciones comerciales, con la modalidad de cobro de cuota diaria, así como que en fecha 07/08/2018 la actora compró en la sucursal de Villa Regina una computadora como la descripta en la demanda.

Relata que sin haber mediado reclamos previos respecto del funcionamiento, el actor remitió carta documento que fue recepcionada el 09/11/2017, manifestando que el producto no funcionaba correctamente.

Alega que la actora reconoce que en virtud del mal funcionamiento, se vio afectado económicamente, al no poder realizar las tareas laborales para lo cual adquirió la computadora, circunstancia por la cual no corresponde aplicar la normativa consumeril.

Sostiene que no es cierto que no haya recibido respuesta de su parte, ya que remitió

carta documento tal como la adjuntó la propia actora, resaltando la existencia de la relación contractual, de carácter netamente comercial y que si hubiese algún desperfecto en el funcionamiento del producto, debería recurrir al service oficial de reparación.

Dice que tiempo después fue notificado de la fijación de la fecha de audiencia de mediación judicial obligatoria, a la cual concurrió a pesar de afirmar la actora que no lo hizo.

Destaca que de la cédula de notificación que acompañó el actor, surge como parte requerida "ANTONIO SORIANO (Cuotas del Sur S.A.)" con domicilio real en calle Mitre 395 de Villa Regina, aclarando que el sr. Soriano no es más que un representante de la sociedad, no pudiendo interpretarse que se lo citaba en forma personal, sino como representante de aquella.

Efectúa un reconocimiento de la autenticidad del convenio de pago, acta de mediación y la carta documento adjuntados por la actora, desconociendo el resto.

Refiere a la existencia de la relación de consumo, con cita jurisprudencial y doctrinal, reiterando que se trató de una relación comercial, endilgando una conducta temeraria y maliciosa del demandante.

Respecto de los rubros reclamados por la actora, destaca del daño moral que no ha aportado ningún parámetro para realizar una valuación fundada en el análisis de las circunstancias.

Sostiene improcedente el daño punitivo ya que no ha aportado pruebas acerca de las violaciones a la LDC que indica, resaltando que para que proceda el rubro debe existir una conducta gravemente reprochable del dañador y la existencia de una relación consumeril.

Alega en cuanto al daño material, que la actora no brinda argumentos ni parámetros para comprender el alcance que tuvo la privación de uso del producto, ni acredita las erogaciones que reclama (honorarios y cartas documento).

Por último, rechaza la obligación de hacer (publicaciones) y el beneficio de gratuidad a favor del actor, basado en la inexistencia de relación de consumo.

Ofrece prueba, efectúa reserva y peticiona.

A fs. 38 el actor reconoce la documental acompañada por la demandada (fs. 41 ratificación).

A fs. 44 se fija audiencia preliminar, la cual es celebrada a fs. 47, fijándose el término probatorio y los hechos sujetos a prueba.

Se produjo la siguiente prueba: 1) Por la parte actora: a) Documental: fs. 3/7; b)

Documental en poder de la demandada: fs. 35 vta. punto VI.1; c) Pericial Informática: fs. 57/69; d) Informativa: fs. 85/6; e) Testimonial: fs. 54 Andrés Federico Iogna y Agustín Olivieri. 2) Por la demandada: a) Documental: fs. 22/29; b) Confesional: fs. 54 del actor.

A fs. 88 se clausura el término probatorio y a fs. 112 se ponen autos para alegar, presentándolo el demandado a fs. 97.

A fs. 105 se ordena glosar el alegato (fs. 98/101 del demandado), se agrega DVD y se llaman autos para sentencia.

CONSIDERANDO: I) Parto de la base que la actora reclama a la demandada fundada en la existencia de una relación de consumo, la cual resulta desconocida por la demandada.

En tal sentido, la demandada alega que al realizar el primer reclamo legal la actora en su carta documento n° 856627671 manifestó "que el producto no funciona correctamente ha realizado un serie de recurrentes bloqueos que no permiten su uso normal, evidenciando que el producto tiene una falla de fábrica, lo cual me ha perjudicado económicamente al no poder realizar las tareas laborales para la cual adquirí la misma". Afirmación que dice el actor confirmó en la absolución de posiciones.

Bajo dicha frase pretende la demandada concluir que en realidad no se trató de una relación de consumo, sino de una netamente comercial, basado en lo establecido en el art. 1092 de CCCN y en el art. 1 de la LDC, pues el propio actor estaría reconociendo que el bien adquirido tuvo como fin incorporarse al proceso productivo y no para beneficio propio o de su grupo familiar como consumidor final.

Argumenta que el concepto de consumidor se encuentra ligado al de destino que se le asigna a los bienes o servicios que se adquieren o utilizan, resultando imprescindible que se efectúe a título personal o familiar, siempre para uso privado, excluyendo la LDC de su ámbito a quienes adquieren bienes para producir o bien brindar ellos mismos bienes o servicios con ellos.

I.a) Tanto el art. 1092 del CCCN como el art. 1 de la LDC establecen que "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".

En tal sentido y referido a la relación de consumo, Lorenzetti describe que "El consumidor se califica en función del destino que le asigna a los bienes o servicios que adquiere o utiliza, resultando indistinto que el uso o la utilización de bienes y servicios

se efectúe a título personal o familiar', siempre que sea para uso privado...Por su parte, debe precisarse que 'el consumidor no es un status subjetivo permanente, sino que dicha calificación le es atribuida a quien actúa de determinada manera y con relación exclusivamente a esa cuestión'" (Ricardo Luis Lorenzetti, "Código Civil y Comercial de la Nación Comentado" TVI, pg. 232 - Rubinzal Culzoni Editores).

Si bien el actor reconoce que la computadora fue adquirida para ser utilizada en su oficina comercial, se evidencia claramente que no existe la intención de reinsertar el bien en el mercado para su reventa o transformación, sino para satisfacer necesidades propias y quedarse con el mismo como destinatario final, definiéndose también su calidad de consumidor en su relación por la nota de subordinación y/o vulnerabilidad, ya que no tiene el conocimiento suficiente acerca del producto o servicio que adquiere, actuando como "destinatario final".

Además debo tener en consideración que de la propia contestación de demanda surge cual es el objeto de Cuotas del Sur S.A., el que consiste en comercializar artículos para el hogar e instalaciones comerciales, con la modalidad de cobro cuota diaria, evidenciándose la existencia de una actividad como compañía financiera, cuyos destinatarios se enrolarían en el carácter de consumidores.

Frente a ella, el actor se ha presentado fuera del ámbito de su propia actividad (comercial o laboral), pues frente a Cuotas del Sur S.A. se presenta en un ámbito de debilidad negocial en el poder de negociación por lo que corresponde considerar y aplicar la normativa aplicable a una relación de consumo, rechazando el planteo efectuado por la demandada.

II) Establecido pues el régimen legal aplicable, paso a analizar el reclamo efectuado por el actor, en el caso, consumidor.

Tengo por reconocido por las partes la existencia de la relación, con la compra de una computadora Lenovo All in One, especificada con las características 6GB 1TB 21,5'' BT W 8.1. y en la modalidad de "compra en cuotas diarias", según el convenio de fs. 7 acompañado por el actor, y reconocido por la demandada.

II.a) Como primer reclamo de la actora, aparece el incumplimiento contractual que se tradujo en la venta de un producto defectuoso.

Describe que a los pocos días de la adquisición, la computadora poseía problemas internos que impedían su funcionamiento y alega que el servicio técnico sugerido por la demandada para la reparación, no le brindó un turno ni efectuó la reparación del mismo. En la carta documento que remitiera a la demandada describió que "Ante mis insistentes

reclamos me derivan a un técnico el cual estaba viajando por lo que tuve que hacer la reparación de manera particular debido a la urgencia de uso de la PC..."

Por su parte la demandada niega la existencia de problemas internos que impidieran el funcionamiento correcto del producto adquirido por la demandada y que el actor le hubiera reclamado la reparación, alegando que la primera noticia que tuvo del reclamo fue a través de la carta documento con fecha 09/11/2017. En tal sentido el actor no ha efectuado una descripción de los reclamos que dice haber realizado, con anterioridad a remitir la carta documento.

El actor se limita a afirmar que la computadora poseía problemas internos que impedían su funcionamiento correcto, sin describir en qué consistían tales problemas (sólo refiere en la carta documento que remitiera al demandado que "ha realizado una serie de recurrentes bloqueos"), ni describe en qué consistieron las reparaciones que tuvo que realizar de manera particular, ni quien las efectuó. Tampoco aclara cual era el service oficial, al que lo derivó la demandada, que no le brindó un turno ni efectuó reparación, ni en qué circunstancia fue informado que el técnico del service oficial se encontraba de viaje, como manifestara en la carta documento (fs. 29).

II.b) Referido a ello, consta a fs. 85/6, informe firmado por el sr. Gustavo Grossi donde se informa que "en fecha 15/08/2017, Core Informática llevó adelante el service de la computadora tipo ALL IN ONE, marca Lenovo, 6GB ITB 21.5'' BT W 8.1, percibiendo por tal servicio la suma única de Pesos Quinientos (\$ 500,00), sin que surjan mayores datos al respecto en nuestros registros".

Asimismo, consta la declaración testimonial de Andrés Federico Iogna, quien manifestó conocer a Daga hace mucho tiempo y que viven a cuatro casas de por medio.

Este testigo declaró desempeñarse como comerciante, brindando servicios de informática e internet y que en tal contexto, revisó una máquina del sr. Daga, Lenovo All in One, revisándola en profundidad una vez (efectuando diferentes testeos), en su oficina, afirmando que fue a "principio de año", sin poder asegurarlo.

Declaró que intentó arrancar la PC, revisando sólo cuestiones de sistema operativo, pero no más por no querer violar la garantía, por lo que trabajó sólo sobre sistema y no sobre hardware, y al no poder abrir la computadora, creyó que el problema era de memoria, por la clase de errores que tiraba.

Respecto de la causa del error, reiteró que al no querer violar la garantía efectuó solamente un análisis de software y como el error persistía concluyó que había una parte del hardware que estaba fallando.

En definitiva este testigo concluyó que no pudo determinar la causa de los errores y que el error que mostraba era de memoria.

Ni de la informativa analizada ni de la testimonial citada, puede concluirse la existencia de una reparación efectuada de manera particular por el actor. Obsérvese que del informe de Core Informática no surge que problemas afectaba a la computadora, ni que trabajos se le realizaron, y de la declaración de el testigo Iogna, que pudo efectuar tareas de chequeo y reparación sobre el sistema, creyendo que el problema era de hardware.

Por otro lado, el testigo Agustín Alfredo Olivieri, declaró que es amigo del hijo de Daga y supo que no andaba la computadora por comentarios de éste, que básicamente no prendía.

II.c) A continuación procederé a analizar la pericia informática efectuada en autos y agregada a fs. 57/69.

Luego de una prolija descripción y registro fotográfico del proceso de armado de la pc, sostuvo la perita que "Una vez encendida aparecía un mensaje de actualización que no permitía hacer nada, por lo que dí acepte esa actualización, tengo que indicar que hasta aquí la computadora se había encendido sin inconveniente y no había aparecido ningún mensaje de error, o se había trabado más que con éste mensaje".

Informa que luego de completado el proceso (que demoró más de una hora), el cual se indica fue sorteado sin inconvenientes, procedió a revisar no solo el hardware sino también los programas instalados.

Textualmente aclara que "la mayoría de las marcas (Lenovo, HP, Dell, IBM, Toshiba, por mencionar algunas de las conocidas) y en especial las que comercializan computadoras como esta que estoy peritando All in One (todo en uno) o Notebook, vienen con el sistema operativo pre-instalado o instalado y luego tiene lo que se denomina una 'suite' de programas que administran todos los componentes, generalmente estos programas se terminan de instalar cuando se completa la instalación del sistema operativo en el caso que venga pre-instalado o bien ya están activados o pre activados al encender la computadora. Todas estas marcas que comenté son muy cuidadosas con el sistema post venta y brindan un asesoramiento en línea muy completo, pero siempre y cuando la persona se registre en su web con la factura y el número de serie del producto adquirido, de ésta forma se activa la garantía del producto y hacen una buena asistencia inclusive recibiendo el producto para su revisión, llegado el caso que no se pudiera solucionar con la empresa que comercializó el equipo. También estos programas que administran los componentes del equipo, requieren que se

esté conectado a internet en forma casi permanente, ya que validan a menudo la información y verifica que las versiones de los certificados y/o drivers se encuentren al día, por ello cuando se esta un tiempo prolongado sin conexión a internet suelen aparecer mensajes de éstos programas que no tienen última versión o la última actualización está disponible para descargar. Este comentario es a raíz, que apenas encendí la máquina fue lo primero que indicó".

"Una vez corrido el programa y verificado todos los componentes que están en forma correcta, verifiqué que la máquina no está registrada como lo requiere el fabricante Lenovo"

Transcribo gran parte del informe pericial, debido a que en el se encuentran detallados los pasos efectuados por la perita, que permiten la comprensión completa del proceso. Aclara que hasta ese momento no había aparecido ningún mensaje de error, o inconveniente del equipo, sino que sólo surgían mensajes si debía reiniciarse el equipo una vez terminada determinada actualización.

Luego describe que surgieron durante el proceso de peritaje, un error de actualización del antivirus Free Avast (el cual fue solucionado mediante la actualización) y que verificó que Microsoft Office Profesional Plus 2016, que figura dentro de los programas instalados, no se encuentra activado con una licencia, por lo que no funcionan, a tal punto que uno puede ingresar pero si intenta escribir en Word o Excel, no responde el teclado. Explica la perita que dicha cuestión responde a la falta de licencia para su uso, pero que instalando un sistema de código abierto y de libre instalación (Open Office) no tuvo problemas de funcionamiento.

Informa que luego procedió a abrir varias aplicaciones al mismo tiempo, para verificar que no tuviera un problema de memoria o de disco, respondiendo el equipo correctamente, "nunca se ´colgó´, fue rápida, a pesar de estar pasando un video, escuchar música, estar en una página de un diario, tener abierto una planilla de cálculo Open Office, una hoja de documento Open Office y un programa de dibujo como el Paint".

Concluye la perita que la máquina nunca mostró mensaje de error, o se apagó o trabajó en forma lenta, efectuando una prueba diaria utilizandola con diferentes aplicaciones abiertas, a fin que consuma recurso y forzar a que genere algún problema si lo tuviera.

Describe luego que al apagar la máquina el 18/10/2018, nuevamente solicitó bajar actualizaciones, las cuales empezaron a descargarse a las 19 y terminaron a las 2 hs. del día siguiente, aclarando que en todo ese tiempo no es posible utilizar el equipo.

Concluye finalmente que "habiendo realizado todas las pruebas y verificaciones que he considerado pertinentes puedo indicar que el equipo después de hacer las actualizaciones del software necesario está en condiciones de ser utilizado y operado normalmente". Asimismo recomienda se proceda a la registración en la página oficial de Lenovo el equipo para tener acceso a actualizaciones y consultas respecto del producto adquirido.

II.d) Efectuando un análisis integral de la prueba, a los fines de determinar si existían fallas en el equipo adquirido por el actor que pudieran ser imputadas a un desperfecto de la computadora, considero que no se ha acreditado tal circunstancia.

Por un lado la pericia de autos determinó que no existían fallas o errores de software o hardware en el producto adquirido, salvo las cuestiones de actualizaciones que explicó la perita y fueron solucionadas; y por otro no ha acreditado el actor haber efectuado la reparación de manera particular de la misma.

Obsérvese que el 07/08/2017 se firmó el convenio reconocido por ambas partes, mediante el cual se adquirió la computadora en cuestión (a pesar que el actor en su relato de los hechos manifestara que fue el 07/08/2018 lo que atribuyo a un error de tipeo), el 15/08/2017 se llevó adelante el service en Core Informática, del cual se desconoce las causas y trabajos realizados y luego el testigo Iogna que manifiesta que cree que revisó la computadora de Daga a principios de año (es decir a principios de 2018, ya que la audiencia de prueba fue el 03/10/2018 y tampoco podría haber sido hecha a principios de 2017). Éste último es el único que advirtió la existencia de errores al encender la computadora, pero que no pudo determinar la causa, la cual afirma pudo haber sido de hardware.

Es decir que, según dicha secuencia de hechos, en Core Informática no se habría reparado el supuesto desperfecto de la computadora, ya que meses después el testigo afirmó que la misma seguía con problemas, no constando ninguna reparación efectuada con posterioridad, hasta la realización de la pericia que determinó que la computadora funcionaba correctamente, salvo por las cuestiones de registros y actualizaciones. Incluso la propia perita puso de manifiesto que cuando la computadora esta un tiempo prolongado sin conexión a internet suelen aparecer mensajes de actualizaciones necesarias, lo que podría significar que la máquina, previo a ser peritada, estuvo sin ser al menos encendida.

En este estado y con a prueba producida en tal sentido, puedo concluir la computadora adquirida por el actor, no fue reparada por este de manera particular, y que se

encontraba en perfecto estado. Es decir que el producto adquirido por el actor no resultaba ser defectuoso tal como lo proponía, pudiendo haber observado los errores que describiera que bien pueden ser propios de la falta de actualizaciones y registro como lo informara la perita.

III) Por otro lado reclama la actora la anulación y/o readecuación del contrato por no cumplir con el art. 36 de la LDC.

Debo aclarar en éste punto que nos encontramos ante un contrato o convenio, cuyo objeto se encuentra plenamente cumplido. Es decir, con el producto entregado y el saldo cancelado.

Y en tal sentido, considero improcedente la declaración de nulidad del contrato o su readecuación, debiendo en todo caso la demandada brindar la información necesaria para así poder analizar si corresponden o no las peticiones del actor. Obsérvese que el actor ha firmado de conformidad el contrato celebrado y ha cumplido con todas y cada una de las cuotas pactadas. No resulta posible ahora volver hacia atrás sobre un contrato ya cumplido (y cuyas prestaciones se encuentran íntegramente cumplidas), pudiendo en todo caso el actor reclamar lo que considere de acuerdo a la información que debe brindarle el demandado.

Asimismo, no surge de autos que el actor haya reclamado de manera previa la información que ahora requiere, siendo que su carta documento dirigida al demandado lo intimaba en un "plazo de 48 hs. proceda al reemplazo del producto por uno igual de las mismas características al especificado en el contrato en óptimo funcionamiento bajo apercibimiento de iniciar acciones legales por todo otro rubro que pudiera corresponder de no mediar respuesta favorable a mi petición". Claramente en dicha carta pretende hacer valer el contrato que ahora rechaza.

Sin embargo debo considerar lo requerido por el actor respecto al cumplimiento del art. 36 de la LDC, que regula lo concerniente a las operaciones de venta de crédito.

"Requisitos. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad:

- a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios;
- b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios;
- c) El importe a desembolsar inicialmente ¿de existir? y el monto financiado;

- d) La tasa de interés efectiva anual;
- e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total;
- f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses;
- g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar;
- h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.

Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato".

Como puede observarse, existe deficiencia de información en el convenio de pago que adjuntara el actor a fs. 7, que coincide con el acompañado por la demandada a fs. 26.

Del mismo surge la omisión de la consignación de los requisitos establecidos en los incisos b), d), e), f) y del último párrafo del artículo transcrito.

Dicho artículo establece que la omisión de alguno de tales datos otorga al consumidor el derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas, debiendo el juez en su caso integrarlo.

Pero como ya adelanté, nos encontramos ante un contrato cumplido que torna innecesaria su declaración de nulidad o su integración, más no puede obviarse el incumplimiento de la demandada del deber de información que obliga la LDC, particularmente de los datos que expresamente deberían haberse consignado.

Y en virtud de lo expresado, considero que la demandada deberá brindar la información omitida al consumidor, a los fines de que éste pueda evaluar toda la información de la operación y considerar su pertinencia. Tengo en cuenta asimismo que ante el reclamo judicial el demandado tampoco aportó la información ni nada dijo acerca de ella, habiendo sido un planteo del actor.

Por ello el demandado deberá aportar a autos: a) el precio de contado del producto adquirido por el actor; b) la tasa de interés efectiva anual; c) el total de los intereses a pagar o el costo financiero total; d) el sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses. Toda información correspondiente al contrato celebrado y que fuera

oportunamente omitida.

Todo ello en virtud de lo reglado en el art. 4 y 36 de la LDC y art. 1100 del CCCN.

IV) Luego el actor refiere a las prácticas abusivas que habría ejercido el demandado, así como el trato indigno y violación al deber de información.

Endilga a la demandada mala fe contractual, una cadena de actos repetidos, deliberados y totalmente voluntarios, intencionalidad transgresora, conductas extorsivas, temerario desinterés hacia el derecho del consumidor. Sostiene que todo ello se deriva al no haber brindado las soluciones oportunas y retacear información.

Transcribe el art. 8 bis de la LDC y efectúa consideraciones generales acerca de ofensas y malos tratos para con el consumidor, resumiéndolo en la violación del deber de información y trato digno por parte de la demandada, describiendo que la LDC busca equilibrar la situación de desigualdad en que se encuentra el consumidor frente al proveedor.

En base a dichas conductas reclama la indemnización del daño moral y la aplicación de daños punitivos.

Debo evaluar concretamente conductas de la demandada para poder determinar si han violado algún precepto legal. La actora básicamente describe conceptualmente los distintos institutos de la LDC, sin explicar concretamente como se configuraron, conductualmente, las violaciones por la demandada.

El actor debió haber señalado con precisión, trayendo los hechos y las pruebas correspondientes. No puedo considerar como cierto o probado un hecho con la mera invocación genérica o en base conceptos jurídicos abstractos, sin ponderar y describir los hechos concretos del caso en los que se basa.

Puede leerse, según la versión brindada por la actora que la demandada no habría concurrido a la audiencia de mediación. Sin embargo según el acta de mediación y formulario de agotamiento de la instancia de mediación que acompañó la propia actora (fs. 4 y 5) surge que el demandado sí concurrió mediante apoderado y que no se logró el acuerdo. Puede leerse además que el objeto del reclamo es la rescisión contractual por fallas en el equipo, reclamando capital más intereses y gastos.

Afirma también que intimó a la demandada por carta documento y que no obtuvo respuesta. Sin embargo a fs. 28 acompañó la demandada carta documento que remitiera al actor, lo cual fue reconocido por éste a fs. 38. Y en dicha carta documento se le informó al actor que debía recurrir al service oficial, lo cual no probó haber efectuado, así como tampoco reclamos previos.

Sin desconocer los derechos y el sistema protectorio de defensa del consumidor, el deber de actuar de buena fe corresponde a proveedores y consumidores, en todas las etapas de la relación contractual, por lo que afirmar que no le brindó soluciones oportunas cuando ni siquiera colaboró para ellas, resulta al menos incongruente.

V) Reclama el daño moral las que basa en las incomprensibles conductas de la demandada, configurada por la falta de trato digno y la información falaz.

Como ya indicara, en autos ha sido probada la omisión de brindar la información requerida por el art. 36, pero no se ha acreditado en autos el trato indigno, debido a la manera genérica en que ha sido planteado. Tampoco se ha acreditado que la información que brindara el demandado haya sido una "falacia", como lo sostuviera al describir el presente rubro. El rubro debe ser rechazado.

VI) En cuanto al daño punitivo, luego de una conceptualización del rubro con cita doctrinal, sostiene que por la gravedad de las conductas realizadas por la demandada, el patente incumplimiento de sus obligaciones, la temeridad de su accionar, la recurrencia de las conductas que denotan una manifiesta mala fe, la indiferencia y terquedad para continuar en la realización de actos ilícitos, la incapacidad reflexiva y otros calificativos, merecen la aplicación de la multa civil.

El único incumplimiento acreditado en autos ha sido al deber de información y en tal caso ha existido incumplimiento por parte de la demandada, debiendo corresponder la aplicación de la sanción civil.

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 concurrencia 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)".

Que de las constancias en autos puede observarse que el demandado no ha dado cumplimiento al deber de información (en el contrato celebrado) por lo cual se corresponde su reconocimiento tal como precedentemente se ha tratado.

En primer lugar, hubo un incumplimiento legal por parte del demandado, en violación los deberes de información veraz y clara hacia el consumidor, consagrado en los arts. 42 CN, 4 y 36 LDC y 1092y ccs. del CCCN.

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, redundado en gravedad suficiente para la aplicación de la multa.

Que por todo lo hasta aquí expuesto, entiendo prudente imponer la multa civil prevista en el artículo 52 bis de la ley 24.240, a favor del actor, que determino a la fecha de sentencia, en la suma de \$ 30.000 (PESOS TREINTA MIL), importe al que se le adicionarán los intereses conforme la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en autos siguiendo la doctrina legal del STJ en "Guichaqueo" y "Fleitas".

VII) Reclama el daño material, devolución del monto total abonado con más intereses, indisponibilidad del producto y otros daños, que los encuadra en las misivas remitidas, servicio técnico y honorarios de asesoramiento jurídico.

Reclama un total de \$ 46.740 o la suma de 37 JUS las que resulte mayor.

Al respecto, como ya se ha dicho, el contrato se encuentra íntegramente cumplido y el producto adquirido en funcionamiento, no pudiéndose entonces establecer la devolución de los montos abonados, por los fundamentos ya establecidos.

Tampoco se ha acreditado que la indisponibilidad del producto haya correspondido a una falla del equipo, pues como ya se analizó la computadora no tenía ningún desperfecto.

Tampoco se han acreditado los gastos de asesoramiento jurídico que dice haber efectuado.

Solo puede observarse en autos la remisión de una carta documento y el gasto de servicio técnico de fs. 85.

Conforme surge del texto de la carta documento, ésta fue remitida en reclamo por el producto (computadora) y no requiriéndole información respecto al contrato, que es el único rubro por el que prospera la demanda no corresponde el reintegro del gasto.

De igual manera se rechaza el gasto de servicio técnico, por no evidenciarse su procedencia por lo anteriormente resuelto.

VIII) Por último la actora solicita se condene a la demandada a realizar la publicación de la condena en un diario de mayor importancia y circulación de la región y otros de iguales características del país, a exclusiva costa de la demandada, petición a la que no se hace lugar en virtud de lo resuelto en los anteriores considerandos.

Considero que habiendo prosperado la acción únicamente en lo atinente al incumplimiento del deber de información, destaco que no existen constancias de que tal información fuera requerida con anterioridad al inicio de esta acción, o por lo menor no se ha acreditado tal circunstancia, pudiendo haberse evitado de esa manera judicializar el reclamo y satisfacer su derecho.

Considero que distinto sería el caso, si requerida la información por el consumidor la firma denunciada asumiera una conducta reticente y negativa en perjuicio del consumidor, situación que no se ha dado en el presente caso.

Asimismo he de destacar que tal como fuera analizado al tratar el derecho aplicable, considero que por el intercambio epistolar, pudo haber creído o considerado que no correspondía la aplicación de la norma de Defensa de Consumidor, tal como lo

postulara al contestar la demanda.

Que por todo ello, no haré lugar a la publicación peticionada.

IX) Las costas de este proceso deberán ser soportadas por el demandado vencido y por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.) aunque sea solo en parte y por el beneficio de gratuidad que le asiste a los procesos que tramitan bajo la normativa de defensa del consumidor.

X) 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.

FALLO:

1) Haciendo lugar parcialmente a la demanda promovida por Pablo Daga contra Cuotas del Sur S.A., condenando en consecuencia a ésta última a cumplir con el deber de información de acuerdo a los establecido en los considerandos III) y a abonar la suma de PESOS TREINTA MIL (\$ 30.000) con más los intereses determinados en los considerandos, debiendo ambas obligaciones ser cumplidas en el término de DIEZ días.

2) Imponer las costas a la demandada en su calidad de vencida (art. 68 CPCC).

3) Regulo los honorarios del Dr. Diego Janavel en la suma de \$ 7.000,00; los del Dr. Dante Cauquoz en la suma de \$ 7.000,00; y los del Dr. Roberto G. Joison en la suma de \$ 10.550,00 y los de la Dra. María Laura Joison en la suma de \$ 10.550,00. (M.B. \$ 30.000 )

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta la calidad profesional, la complejidad de la causa, las etapas cumplidas, los mínimos legales, así como el resultado obtenido en el proceso. (arts. 6,7, 8, 9 y 39 Ley 2212).

Asimismo se ha considerado lo resuelto por el S.T.J. en los autos caratulados "AGENCIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO C/ IDOETA OSCAR ENRIQUE S/ EJECUCIÓN FISCAL S/ CASACIÓN " (EXPTE.N° D-4CI-5228-CR2017) (sentencia 52- 27/06/2019) ; respecto de la aplicación de los honorarios mínimos establecidos en la ley de aranceles.

En tal sentido se ha regulado tomando como monto de regulación el mínimo legal establecido en la ley de aranceles para los procedimientos de conocimiento, monto que fue dividido por etapas, aplicando en este caso el art. 39 de la ley de aranceles, por considerarlo mas apropiado que el art. 40 por el desarrollo del trámite. En consecuencia se ha regulado atribuyendo dos etapas para los letrados de la actora y tres etapas para los letrados de los demandados.

Respeto de la perita informática María Alejandra Peschiuta, se dispone convertir en definitiva la regulación provisoria a fs. 72, que ya fuera percibida. (art 19 de la ley 5069)

4) Notifíquese, regístrese y cúmplase con la ley 869.

VERÓNICA I.HERNÁNDEZ

JUEZ