

Viedma, 19 de Septiembre de 2025.

**VISTO:** el expediente "**PERALTA MARIA ANTONIA C/ NUEVAS MUEBLERIAS AVENIDA S.A. Y EXO S.A. S/ MENOR CUANTIA**", registrado como **VI-00239-JP-2024**, que se encuentra en condiciones de dictar sentencia.-

**ANTECEDENTES:**

1).- Que en fecha 21 de noviembre de 2024 se presentó MARÍA ANTONIA PERALTA, DNI 22.730.769, por derecho propio con asistencia letrada, e interpuso demanda de menor cuantía, en los términos de los artículos 802 y ss. del CPCCRN, contra Nuevas Hogar en su carácter de vendedor directo, y contra la empresa EXO en su carácter de fabricante y/o importador del producto.-

Reclama la suma de PESOS TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES CON 34/100 (\$ 362.883,34) en concepto de daño directo, la suma de PESOS UNO MILLÓN TRESCIENTOS VEINTE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y TRES CON 30/100 (\$ 1.320.263,30) en concepto de daño moral y la suma de PESOS CIENTO QUINCE MIL CON 00/100 (\$ 115.000,00) en concepto de daño punitivo.

En su relato de los hechos, la parte actora funda su pretensión en los defectos de fabricación que presenta la Notebook marca Exo, modelo Smart T56 Plus, que oportunamente adquirió. Asimismo, invoca el incumplimiento contractual por parte de las demandadas y la consecuente pérdida de su valioso tiempo en su calidad de consumidora, lo cual le habría ocasionado daños y perjuicios.

Refiere que con motivo de que su hijo pudiera tener el recurso para terminar sus estudios universitarios - ya que la usaría para redactar su

trabajo final de carrera de grado- es que en fecha 08/02/2024 realizo la compra de una Notebook Marca EXO, Modelo Smart T56 Plus, para regalársela. Dicha compra la realizo en el local comercial Nuevas Hogar, de la localidad de Viedma por la suma de \$362.883.34.

Explica que, al momento de efectuar la compra del producto en cuestión, el vendedor únicamente le exhibió la pantalla y el teclado del equipo, sin permitirle una revisión completa del mismo. Al llegar a su domicilio, advirtió la ausencia de una pieza de goma ubicada en la parte inferior del dispositivo, cuya falta provocaba un desnivel al apoyar la notebook sobre una superficie plana. Relata que, al día siguiente, se presentó en la sucursal a fin de reclamar por el faltante mencionado, siendo atendida con total desinterés por parte del personal, quien le indicó que dicha pieza probablemente se habría extraviado durante el traslado. Inclusive, se le sugirió que podía solucionar el inconveniente colocando una "goma eva" en reemplazo de la parte faltante.

Asimismo, señala que, transcurrida aproximadamente una semana desde la adquisición, el equipo comenzó a emitir un sonido o "pitido" proveniente de la pantalla, el cual se intensificaba con el correr del tiempo de uso. En virtud de ello, volvió a dirigirse a la misma sucursal para informar sobre el nuevo desperfecto, recibiendo como respuesta que debía gestionar el reclamo directamente con la empresa EXO y encargarse personalmente de enviar el producto a la fábrica mediante el correo correspondiente.

La actora manifiesta que, en fecha 06 de marzo de 2024, procedió al envío del producto en cuestión mediante el servicio postal de Correo OCA. Posteriormente, con fecha 11 de marzo de 2024, el mismo fue derivado al servicio técnico de la firma EXO S.A. No obstante, no recibió información alguna sobre el estado del trámite hasta el día 28 de marzo de 2024, momento en el cual fue notificada de la recepción del equipo por parte del servicio técnico. Ese mismo día, a las 17:16 horas, se registró el estado

“*asignado a técnico*”, y un minuto más tarde, a las 17:17 horas, la condición del producto figuraba como “*reparado*”. Posteriormente, en fecha 03 de abril de 2024, la empresa EXO le informó que el producto se encontraba en proceso de ser despachado a su domicilio.

En fecha 05 de abril de 2024 recibió efectivamente el equipo, una notebook que, según se indicaba, había sido reparada. No obstante, al proceder a su revisión, advirtió que tanto la cámara frontal como una parte del teclado presentaban rayaduras visibles. Asimismo, al encenderla, el equipo continuaba emitiendo el mismo sonido ("pitido") que motivó el reclamo original.

Ante esta situación, el día 08 de abril de 2024, se presentó en la sucursal correspondiente, donde fue atendida por el gerente, Sr. Juan Pablo Mattica, quien se comprometió a gestionar el reemplazo del equipo por otro de iguales características. Sin embargo, pese a dicho compromiso, regresó a su domicilio con el mismo equipo defectuoso, sin haber recibido solución concreta alguna.

Relata que, con fecha 17 de abril de 2024, recibió un mensaje a través de la aplicación WhatsApp, mediante el cual le ofrecieron efectuar el recambio de la notebook defectuosa por una unidad “*nueva*” de similares especificaciones.

Refiere que concurrió de inmediato a la sucursal, donde le fue entregado un nuevo dispositivo, sin que se le extendiera constancia de entrega alguna ni se le informara sobre las condiciones de garantía aplicables al nuevo producto.

Expone que, al probar dicho equipo en su domicilio, detectó nuevas fallas, esta vez en el teclado: algunas teclas no respondían, otras cumplían funciones distintas a las esperadas, o se encontraban desconfiguradas. En virtud de ello, decidió registrar mediante video las fallas evidenciadas. Explica que en fecha 26 de abril de 2024, llevó nuevamente el producto a la

sucursal, ocasión en la que el gerente reiteró su compromiso de gestionar una solución con la empresa EXO y de evaluar otras alternativas posibles.

Días más tarde, recibió una llamada en la que se le ofrecieron distintos modelos de notebooks como reemplazo. Sin embargo, al acercarse nuevamente al local de Nuevas Hogar, se le informó que para acceder a cualquiera de las opciones ofrecidas debía abonar una suma adicional de dinero.

Frente a dicha exigencia, optó por devolver el producto al proveedor, dado que resultaba improcedente continuar con un bien defectuoso e inutilizable. Refiere que, durante el mes de mayo, presentó denuncia formal ante la Dirección de Defensa del Consumidor. No obstante, luego de dos audiencias de conciliación, la parte denunciada no formuló propuesta alguna de resolución, lo que derivó en el cierre de dicha instancia en fecha 01 de octubre de 2024.

Aclara que, pese a lo expuesto, y ante la necesidad urgente de contar con un equipo informático para que su hijo pudiera culminar con sus estudios, se vio forzada a adquirir una nueva notebook en otro comercio de la ciudad, por un valor de \$1.320.263,30.

Funda su pretensión en el marco de una relación de consumo, en los términos establecidos por el artículo 2 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC), dado que tanto el establecimiento comercial Nuevas Hogar -en su carácter de proveedor- como la firma EXO, en calidad de fabricante y/o importadora, forman parte integrante de la cadena de comercialización del producto adquirido.

Sostiene que, al momento de los hechos, el bien se encontraba amparado por la garantía legal prevista en el artículo 11 de la LDC, que establece un plazo de seis (6) meses a partir de la adquisición. En efecto, indica que la compra del producto nuevo se realizó con fecha 08 de febrero de 2024, y que los reclamos pertinentes fueron formulados ante Nuevas Hogar dentro

del plazo legal, debido a defectos de fabricación detectados en ese lapso. Señala, además, que EXO tuvo intervención directa en la gestión del primer reclamo, lo que refuerza su vinculación en la responsabilidad. Cita jurisprudencia que avala sus fundamentos. En este contexto, afirma que los hechos acreditan la responsabilidad de las demandadas por transgresión al principio de buena fe contractual, consagrado en los artículos 9 y 1725 del Código Civil y Comercial de la Nación, el cual debe regir toda relación obligacional.

Indica que este principio implica, a su vez, la observancia de valores como la confianza y la transparencia, especialmente en las relaciones de consumo, donde el consumidor se presenta como parte estructuralmente vulnerable. En este sentido, manifiesta que la empresa Nuevas Hogar incurrió en una vulneración del principio de dignidad del consumidor - conforme lo establece el artículo 8 bis de la LDC, modificado por la Ley 26.361-, al haber adoptado conductas que la colocaron en situaciones humillantes y vejatorias.

Asimismo, considera aplicable al caso lo previsto en el artículo 13 de la LDC, relativo a la responsabilidad solidaria de los distintos integrantes de la cadena de comercialización.

Sostiene que los hechos relatados evidencian un incumplimiento por parte de las empresas demandadas de las obligaciones impuestas por la normativa vigente, particularmente en lo que respecta al deber de brindar información clara y veraz sobre las condiciones de comercialización, entregar productos en condiciones adecuadas de uso y funcionamiento, y garantizar un servicio técnico y de reparación conforme a los estándares legales.

Funda los rubros reclamados, ofrece prueba y solicita que oportunamente se dicte sentencia, condenando a las demandadas a abonar los rubros reclamados, con más sus intereses, costos y costas judiciales.

2).- Que impuesto el trámite de ley, en cumplimiento con lo dispuesto por el art. 52 de la ley 24.240, se dió intervención al Ministerio Público Fiscal, para que actúe como fiscal de la ley, quien manifestó en fecha 29/11/2024, que tomaba intervención y se notificaba del presente legajo.-

3).- En oportunidad de celebrarse la audiencia prevista en el art. 806 del CPCyC, en fecha 13 de marzo de 2025, con la comparecencia de la parte actora y las demandadas Nuevas Mueblerías Avenida S.A. y Exo S.A., – por medio de apoderados –, se mantuvo una extensa conversación con las partes explicando los motivos de la audiencia, sin haberse llegado a una conciliación. Se suspenden los plazos procesales a pedido de las partes a los fines de llegar a un acuerdo, lo que no resulta finalmente posible.

4).- Que en tiempo y forma, Nuevas Mueblerías Avenida S.A. contesta demanda negando todos los hechos y el derecho invocados salvo aquello que sea motivo de expreso reconocimiento y solicita el rechazo de la demanda en todas sus partes con costas.

Expone su versión de los hechos, refiere que en fecha 08 de febrero de 2024, Nuevas Mueblerías Avenida S.A. concretó la venta de una notebook marca Exo Smart T-56 a la Sra. María Antonia Peralta, en su local comercial de la localidad de Viedma, por un valor total de PESOS TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES CON 34/100 (\$ 362.883,34), incluyendo la adquisición de garantía extendida.

Según lo manifestado por la compradora, el equipo presentaba diversos desperfectos desde su adquisición, en virtud de ello, la Sra. Peralta hizo uso de la garantía provista por el fabricante (Exo) el día 06 de marzo de 2024, generándose el correspondiente reclamo técnico.

Explica que el producto fue remitido al servicio técnico el día 11 de marzo de 2024, siendo devuelto a la compradora el 03 de abril y recibido por ella el 05 de abril del mismo año. No obstante la intervención técnica, la usuaria

indicó que el defecto persistía, refiriendo nuevamente el pitido proveniente del equipo. Manifiesta que frente a esta situación, la compradora concurrió nuevamente al local, donde el Gerente, Sr. Juan Pablo Mattica, tomó conocimiento de los hechos y, actuando con diligencia, ofreció el reemplazo del producto.

La nueva notebook, de idénticas características, fue gestionada desde otra sucursal y entregada a la Sra. Peralta el 17 de abril de 2024. Sin embargo, el 26 de abril de 2024, es decir, 9 (nueve) días después de recibido el nuevo equipo, la compradora se presentó nuevamente en la sucursal, señalando que ciertas teclas del teclado no funcionaban correctamente, aludiendo a una supuesta “*desconfiguración*” del dispositivo.

Expresa que a pesar de que el problema denunciado podría resolverse con un mínimo de pericia en el uso de una pc o notebook, la empresa decidió tomar nota del reclamo y se comprometió a gestionar una solución con el fabricante Exo.

Explica que en un nuevo intento por dar una respuesta adecuada y definitiva a la cliente, la empresa ofreció a la compradora un equipo de mejores prestaciones, condicionando su entrega al pago de la diferencia de precio correspondiente, propuesta que fue rechazada por la Sra. Peralta, quien manifestó su disconformidad y expectativa de recibir el equipo superior sin costo adicional.

Refiere que ante la reiteración de reclamos y su frustración por las gestiones realizadas, la Sra. Peralta presentó un reclamo formal ante el organismo de Defensa del Consumidor.

Durante dicha instancia, la empresa ofreció nuevamente un producto nuevo en reemplazo, propuesta que fue rechazada por la consumidora, quien cesó todo tipo de comunicación, a pesar de los reiterados intentos de contacto por parte de la empresa para concretar la entrega del nuevo equipo. Finalmente, con fecha 01 de octubre de 2024, la instancia administrativa

fue cerrada, quedando expedita la vía judicial que origina el presente proceso.

Rechaza la liquidación y los rubros reclamados por la actora, ofrece prueba, funda en derecho y solicita que sea rechazada la demanda con expresa imposición de costas a la parte actora.

**5).-** Que en tiempo y forma, EXO S.A. contesta la demanda y solicita el rechazo de la demanda con expresa imposición de costas, niegan de manera genérica todos y cada uno de los hechos y afirmaciones vertidas en la demanda, salvo expreso reconocimiento.

Expone su versión de los hechos, explica que con fecha 08 de febrero de 2024, la Sra. María Antonia Peralta adquirió y recibió una notebook marca EXO modelo SMART T56 PLUS, en la sucursal de Nuevas Mueblerías Avenida S.A. de la ciudad de Viedma, por un valor total de PESOS TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES CON 34/100 (\$ 362.883,34). Refiere que días después de la entrega del equipo, la Sra. Peralta se contactó con el servicio posventa de la empresa vendedora, informando la existencia de fallas en el funcionamiento del producto.

En atención a la inmediatez entre la adquisición del bien y la manifestación del vicio, el reclamo fue inicialmente derivado a la empresa fabricante EXO S.A., la cual procedió conforme a su obligación de garantía.

Manifiesta que fue así que, con fecha 11 de marzo de 2024, la notebook fue remitida por la actora mediante el servicio OCA EXPRESS, ingresando el 14 de marzo del mismo año al área técnica de EXO S.A., bajo la orden de servicio N.º 690548.

Una vez recibido el dispositivo, se realizó una revisión integral de sus componentes de hardware y software, llevándose a cabo una actualización del sistema.

Según el informe técnico, el equipo no presentaba fallas ni deterioro

alguno. Posteriormente, en fecha 03 de abril de 2024, el producto fue restituido a la usuaria en condiciones óptimas de funcionamiento. Se destaca que el tiempo de restitución respondió exclusivamente a cuestiones logísticas vinculadas a la distancia entre la ciudad de Viedma y la sede técnica de EXO S.A. en Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Indica que la propia actora, en su escrito de demanda, reconoce que la reparación se llevó a cabo el mismo día del ingreso del equipo.

No obstante ello, el 06 de abril de 2024, NUEVAS MUEBLERÍAS AVENIDA S.A. informó a EXO S.A. que la usuaria se había presentado nuevamente en la sucursal, denunciando la persistencia del inconveniente.

En virtud de ello, el día 08 de abril de 2024, EXO S.A. autorizó el reemplazo total del equipo mediante la emisión de una nota de crédito. En consecuencia, el día 17 de abril de 2024, se entregó a la Sra. Peralta una nueva notebook, de idénticas características, operación realizada con conformidad por parte de la compradora, quien a su vez restituyó el equipo anterior.

Habiendo transcurrido unos pocos días, el 25 de abril de 2024, la actora formuló un segundo reclamo, esta vez relacionado con un supuesto defecto en el teclado del nuevo equipo, solicitando nuevamente el cambio del producto. En atención a dicha petición, y a fin de brindar una solución satisfactoria al cliente, EXO S.A. autorizó —por vía de excepción— un nuevo reemplazo del equipo el día 26 de abril de 2024.

Hace hincapié, en que en ningún momento Exo S.A. se negó a brindar respuesta, ni a cumplir con la garantía legal u ofrecer los servicios técnicos obligatorios. Muy por el contrario, ha demostrado una actitud proactiva, lo que se encuentra debidamente acreditado en las constancias documentales acompañadas.

En relación a la actividad del fabricante y canales de comercialización, aclara que Exo S.A. es una empresa independiente dedicada a la

fabricación de productos electrónicos. Dichos bienes son distribuidos y comercializados a través de diversos puntos de venta, entre ellos NUEVAS MUEBLERÍAS AVENIDA S.A.

Precisa que EXO S.A. no participa en la comercialización directa ni en el trato con el consumidor final, limitando su actuación exclusivamente al proceso de fabricación y cumplimiento de la garantía legal correspondiente. Destaca que la consumidora optó por dirigir sus reclamos únicamente contra NUEVAS MUEBLERÍAS AVENIDA S.A., sin haber puesto en conocimiento formal o informal alguno a EXO S.A. de la existencia del conflicto. Esta última no fue notificada de trámite administrativo, instancia de mediación ni procedimiento de conciliación alguno, tomando conocimiento del reclamo únicamente con la notificación judicial de la demanda.

Aclara, que ante reclamos conocidos directamente por la empresa, EXO S.A. implementa un procedimiento inmediato, consistente en la verificación técnica del producto defectuoso, conforme al artículo 12 de la Ley 24.240.

En el presente caso, y ante la denuncia de una falla en la segunda unidad entregada, EXO S.A., al ser informada indirectamente por el vendedor, autorizó de manera excepcional la sustitución del producto, sin requerir contraprestación alguna por parte de la consumidora.

Asimismo, se destaca que la nota de crédito fue emitida por EXO S.A. sin previa constatación técnica, confiando en el criterio y buena fe de la consumidora, lo cual demuestra su disposición a cumplir con los estándares legales y brindar una solución inmediata.

Explica con precisión el funcionamiento de la garantía que otorga el fabricante, conforme a la LDC. Hace hincapié en que EXO S.A. cumplió con estas etapas en relación con la primera unidad reclamada, procediendo a su reparación conforme al artículo 15 de la misma norma. Luego, ante el

reclamo por la segunda unidad, autorizó nuevamente el cambio del producto sin exigir verificación previa, confiando en la versión de la consumidora.

Finalmente, desconoce si Nuevas Mueblerías Avenida S.A. efectivamente entregó un nuevo producto o si solicitó contraprestación a cambio. En consecuencia, se deslinda de cualquier responsabilidad derivada de la relación directa entre la actora y el vendedor, en el marco de la normativa vigente de protección al consumidor

Rechaza los rubros reclamados, ofrece prueba, funda derecho y solicita que se dicte sentencia, rechazándose la acción instaurada con costas.

**6).-** Que, ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo entre las partes, con fecha 25 de abril de 2025 se dispuso la producción de la prueba pertinente, conforme a lo establecido en el artículo 700, párrafo final, del nuevo Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro (CPCCRN).

En tal sentido, se ordenó intimar a la firma Nuevas Mueblerías Avenida S.A. para que, en el plazo de cinco (5) días, acompañe dos (2) notas de crédito que documentan las operaciones de cambio previamente autorizadas por la empresa EXO S.A. Asimismo, respecto de la prueba documental que se encontraría en poder de la parte codemandada y que fuera requerida por EXO S.A., se intima a Nuevas Mueblerías Avenida S.A. para que, en igual plazo y bajo las mismas condiciones, proceda a acompañar las mencionadas dos (2) notas de crédito emitidas en virtud de los cambios autorizados por la firma EXO S.A.

**7).-** Que, en tiempo y forma, la parte demandada, Nuevas Mueblerías Avenida S.A., manifestó que los cambios efectuados respecto del producto objeto del reclamo se realizaron dentro del plazo de 72 horas desde la fecha de la compra, motivo por el cual —según su política comercial— tales operaciones no generan la emisión de notas de crédito, como las requeridas en la providencia de fecha 25 de abril de 2025.-

Asimismo, hizo saber que, en dichos supuestos, la práctica habitual consiste en hacer suscribir al comprador una nota de conformidad respecto a la recepción del nuevo producto entregado en sustitución, la cual fue acompañada junto con dicho escrito.

En relación con el segundo producto involucrado, la demandada indicó que, atento al rechazo del mismo por parte del comprador y a la interposición de un reclamo ante la Dirección de Defensa del Consumidor, no se procedió a la emisión formal de la nota de crédito correspondiente. A tal efecto, acompañó como documentación respaldatoria una orden de retiro, un remito, y un recibo de constancia de cambio de equipo de fecha 17/04/2024.

Asimismo en su presentación manifestó expresamente que respecto al cambio de la 2do producto, atento al rechazo del mismo por parte del comprador, y de iniciar reclamo por ante Defensa del Consumidor, no se formalizó la entrega de la nota de crédito.

Que en fecha 13 de mayo de 2025, se presenta EXO S.A. informa que las mencionadas notas de crédito se encuentran en poder de EXO S.A., y solicita se libre oficio a la Casa Central de EXO S.A., a los efectos de que esta última remita copia de las dos (2) notas de crédito que autorizaron los cambios de unidad a la firma Nuevas Mueblerías Avenida S.A.

Que la solicitud de ofrecimiento de prueba presentada por la firma EXO S.A. fue rechazada por este Juzgado con fecha 23 de mayo del corriente año, por haber sido presentada en forma extemporánea. Contra dicha decisión, la mencionada parte interpuso recurso de reposición, el cual fue debidamente analizado y resuelto, no haciéndose lugar al mismo mediante resolución dictada con fecha 05 de junio del presente.

Que sustanciada la totalidad de la prueba, las partes demandadas solicitaron la celebración de una nueva audiencia de conciliación.

Conferido el pertinente traslado, la parte actora se opuso de manera expresa

a dicha solicitud, fundando su negativa en el estado avanzado en que se encontraban las actuaciones. Asimismo, manifestó que las demandadas no habían tomado contacto alguno con ella ni efectuado propuestas conciliatorias formales y superadoras, por lo cual —a su entender— la realización de una nueva audiencia carecería de sentido jurídico-procesal, constituyendo una maniobra con fines meramente dilatorios, máxime teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la última audiencia celebrada.

8).- Que luego de dicha sustanciación, y en el marco de proceso de menor cuantía, se llama a autos para sentencia. Resolución que quedó firme y consentida por las partes.

**CONSIDERANDO:**

I.- Que este Juzgado de Paz es competente para resolver en estos autos, en razón de la materia y el monto reclamado.

II.- Que la pretensión se enmarca en una relación de consumo en los términos de los arts. 42 de la Constitución Nacional, concediendo ese rango constitucional a los derechos de los consumidores y los usuarios, el cual establece que: *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno”*. Por su parte, el artículo 1092 del CCyC, amplía el concepto del vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor y dispone expresamente el carácter protectorio de la parte en condición de vulnerabilidad, tanto para la aplicación como en la interpretación normativa.

Entiendo que no cabe dudas que, en este proceso, la parte actora reúne la calidad de consumidora y las demandadas como proveedora y fabricante en los términos de la Constitución Nacional, de la Ley 24.240 y sus

modificatorias, por lo que en tal carácter están obligadas a cumplir con todas las previsiones impuestas por la legislación vigente.-

**III.-** Que establecida la relación de consumo que vincula a las partes en litigio, procederé a realizar el análisis de la prueba y resolución del caso traído a examen, a ese fin, recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y valoraré a la misma conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 356 del CPCCRN ( ley 5777), y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 200 de la Constitución Provincial.

**IV.- Que respecto de la prueba sustanciada y marco regulatorio aplicable al caso, cabe indicar lo siguiente:**

Que en lo referido a la prueba y en pleno ejercicio de atribuciones de esta judicatura – arts. 32, 34 y cctes. De ley 5777-, he de tener en cuenta principalmente:

Prueba de la actora constituida por: a) Documental - Factura B de compra-Remito N° 0001-00750625 Orden de admisión N° 115310149 - Constancia de cierre de instancia conciliatoria (pág. 16 del documento adjunto)- Links de videograbación sobre los defectos de fabricación de la segunda Notebook:[https://drive.google.com/file/d/1DDhh37AD4Bkv2E15xU\\_tS3XlpNtx2k9viewusp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1DDhh37AD4Bkv2E15xU_tS3XlpNtx2k9viewusp=sharing)-

[https://drive.google.com/file/d/1NgUZjl\\_oijboUOoYydeUfP4dj8yxJZnT/vi ewusp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1NgUZjl_oijboUOoYydeUfP4dj8yxJZnT/vi ewusp=sharing)- Capturas de pantalla respecto de las conversaciones con

Nuevas Hogar; Prueba de Nuevas Mueblerías Avenida SA constituida principalmente por: a) Documental: 1.- Poder especial judicial otorgado por la empresa NUEVAS MUEBLERIA AVENIDA S.A. a favor del suscripto, escritura N° 388, de fecha 18/11/2023; Prueba de EXO S.A. constituida principalmente por: 1) Documental: a) Copia de la escritura de poder general para asuntos judiciales y administrativos. b) Informe de ingreso a servicio posventa (Orden de servicio N° 690548). c) Guías de envío que

acreditan la restitución del producto a la actora. d) Copia del intercambio de correos electrónicos (1° cambio autorizado). e) Copia del intercambio de correos electrónicos (2° cambio autorizado). 2) Documental en poder de la demandada Nuevas Mueblerías Avenida S.A. solicitada por EXO y por la cual se intimó a la firma para que Nuevas Mueblerías Avenida S.A. acompañe las dos (2) notas de crédito que autorizaron los cambios autorizados por la firma EXO S.A. Prueba ésta que fuera ordenada y no producida por Nuevas Mueblerías Avenida S.A., quien se limitó a acompañar, -como se indicara en punto- 7) de relato de los hechos-, orden de retiro, un remito y un recibo con constancia de cambio de equipo de fecha 17/04/2024.

En primer orden y como se indicara en párrafos precedentes, la presente causa objeto de estudio se enmarca en una relación de consumo, protegida por el art. 42 de la Constitución Nacional, los arts. 1, 2 y 3 de la Ley 24.240 (LDC), y el art. 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyC).

Que en efecto, el art. 11 LDC establece que los consumidores de cosas muebles no consumibles cuentan con garantía legal por defectos o vicios de cualquier índole.

A su tiempo, el art. 12 impone al fabricante y al vendedor el deber de asegurar servicio técnico y repuestos adecuados, y el art. 13 de mismo plexo normativo consagra la responsabilidad solidaria en el otorgamiento y cumplimiento de esa garantía.

Que de manera concordante, el art. 40 LDC expresamente dispone: *“Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio.”*

Se trata de una responsabilidad objetiva y solidaria, de la cual solo se exime quien acredite que la causa del daño le es ajena.

**V.- Que en lo referido a la responsabilidad que se pretende atribuir a las partes demandadas, corresponderá efectuar las siguientes consideraciones:**

**V.1. Que en lo que refiere a la codemandada EXO**, de las constancias de autos, surge que la empresa EXO cumplió con diversas obligaciones: recibió el producto defectuoso, lo reparó y luego autorizó su reemplazo, llegando incluso a autorizar- aunque sin informarlo a la actora- un segundo cambio, circunstancia ésta última que entiendo se acredita con la documental -cadenas de correos electrónicos-, acompañadas.

Que sin embargo, no corresponde admitir la exoneración de responsabilidad pretendida por la codemandada EXO S.A.

Que en efecto, los actos indicados en el párrafo precedente no resultaron idóneos para restituir al consumidor un bien en condiciones de uso normal, prolongándose las privaciones y frustraciones derivadas de los vicios de fabricación.

Que asimismo y sin temor a resultar reiterativo en este punto, el art. 40 de la Ley 24.240, impone a todos los integrantes de la cadena de comercialización una responsabilidad objetiva y solidaria, de la que sólo se exime quien demuestra que el daño le es ajeno, supuesto que se limita a la culpa exclusiva del consumidor, el hecho de un tercero por el cual no deba responder o el caso fortuito extraño. Ninguna de esas causales, -aun pese al comportamiento más gravoso de Nuevas Mueblerías sobre el que me expediré tu infra,- aparece verificada en autos.

La propia dinámica del caso revela que los daños que considero acreditados y sufridos por la actora según surge de prueba sustanciada en autos, tuvieron por causa inmediata el vicio del producto fabricado por EXO, cuya reparación resultó ineficaz, y cuyo reemplazo tampoco funcionó ni se implementó adecuadamente.

En ese contexto, la mera diligencia parcial de haber intentado subsanar el

defecto no basta para excluir la responsabilidad legal.

Así lo ha señalado calificada jurisprudencia, al establecer que el consumidor “...no está obligado a esperar prolongadamente, más allá de lo tolerable, que el vendedor repare satisfactoriamente el producto, ni a soportar una cantidad ilimitada de reparaciones o sustituciones de piezas hasta eventualmente alcanzar las condiciones óptimas correspondientes...” (CNCom., Sala B, Magone, Carlos c/ Peugeot Citroën Argentina S.A. y otro, 22/12/2022, MJ-JU-M-140747-AR).

En contraposición, sólo resulta procedente la exclusión de la solidaridad cuando el daño invocado no tiene origen en el vicio o riesgo de la cosa, como lo resolviera la CNCom., Sala D, en autos Lamotta, Andrés Esteban c/ Volkswagen Argentina S.A. y otros (05/08/2021, MJ-JU-M-134098-AR), donde la pretensión se fundaba en la falta de entrega de documentación contractual, no en defectos del producto.

Que en el presente caso, siendo incuestionable que el daño deriva de los defectos del bien y la privación de su uso pleno, no corresponde admitir la exoneración de EXO, quien debe responder en forma solidaria junto a la vendedora directa, sin perjuicio de ponderar en el análisis comparativo que su actuación mostró mayor grado de diligencia que la de Nuevas Mueblerías Avenida S.A.

**V.2. Ahora bien, adentrándome en el análisis de la conducta de la codemandada Nuevas Mueblerías Avenida S.A. -vendedora directa del bien adquirido por la actora-**, la misma se muestra incurso en una conducta aún más reprochable.

Que en efecto, conforme surge de la prueba sustanciada en autos, Nuevas Mueblerías no solo entregó inicialmente un producto con faltantes, sino que -pese a la aprobación de EXO de un segundo reemplazo- omitió comunicarlo a la actora y, en cambio, le ofreció un equipo de mayor gama condicionando su entrega al pago de un monto adicional.

Que tal conducta se subsume en un proceder contrario a la prohibición de prácticas abusivas y obligación de garantizar un trato digno y equitativo (art. 8 bis LDC), ya que ello generó a la consumidora incertidumbre y frustración innecesarias.

Que en el caso de autos, considero acreditado un proceder de Nuevas Mueblerías Avenida S.A., contrario al régimen consumeril vigente e intereses y derechos de la Sra. Peralta, por cuanto el mismo evidencia un obrar perjudicial para el consumidor y en búsqueda de un claro beneficio económico. En el caso, constituida por la falta de solución efectiva respecto del vicio del bien a ella adquirido por la actora, y la falta de reemplazo por bien de iguales características que, - conforme documental sustanciada- fuera autorizada por la codemandada EXO y que recién fuera ofrecido a los efectos conciliatorios en instancia de reclamo en sede de autoridad competente administrativa, es decir, varios meses luego de efectuada la compra del bien por parte de la actora.

Que en efecto, cabe tener presente en este punto, que fue la misma codemandada Nuevas Mueblerías Avenida S.A., la que de modo expreso indica en su escrito de contestación, que en reemplazo de la unidad vendida se limitó a ofrecer una de características diferentes y que, por su mayor valor y mejores características requería el pago de una suma de dinero extra a la ya abonada al momento de la compra por la actora.

Que incluso en misma línea reprochable de acción, y al momento de serle requerida la presentación de documental en su poder,- constituida por notas de crédito derivadas del segundo cambio de equipo excepcionalmente autorizado por EXO, manifestó que “*respecto al cambio de la 2do producto, atento al rechazo del mismo por parte del comprador, y de iniciar reclamo por ante Defensa del Consumidor, no se formalizó la entrega de la nota de crédito.*”

Es decir, la propia codemandada no niega ni desconoce el segundo cambio

cuya autorización invoca EXO, al tiempo que reconoce haber optado por no efectuar dicho segundo cambio pese a sí haber reconocido optar por ofrecer el cambio por un equipo de diferentes características y sujeto a pago de diferencia de precio extra por la actora. Proceder este que entiendo resulta en claro desinterés de los derechos del consumidor.

Que en ese marco de circunstancias, he de tener por acreditado un incumplimiento contractual por parte de las demandadas, al tiempo que por acreditado el nexo causal entre el proceder de ambas demandadas, y el daño padecido y denunciado por la Sra. Peralta.

En este marco de argumentación, cabe enfatizar, que la solidaridad prevista en el art. 40 LDC no admite diferenciación frente al consumidor, quien tiene derecho a reclamar a cualquiera o a todos los integrantes de la cadena de comercialización, sin perjuicio de las acciones de repetición que puedan corresponder entre los proveedores.

En efecto, como señala calificada doctrina sobre la materia, “...*el consumidor está legitimado a demandar a uno, a varios o a todos los intervinientes en la relación de consumo, desde el proveedor hasta el expendedor directo...*” (Arias Cáu, Esteban J., La responsabilidad del proveedor en la compraventa de automotores y los vicios en el régimen del consumidor, MJ-DOC-6899-AR).

La excepción a la solidaridad se presenta únicamente cuando el reclamo no se vincula con un daño proveniente del vicio o riesgo de la cosa, como lo sostuvo la Cámara Comercial, Sala D, en autos Lamotta, Andrés Esteban c/ Volkswagen Argentina S.A. y otros (05/08/2021, cita MJ-JU-M-134098-AR). En el presente, en cambio, el origen del daño se vincula directamente con los defectos del bien, resultando plenamente aplicable la solidaridad legal.

En consecuencia, a raíz de la prueba sustanciada y por las consideraciones hasta aquí vertidas, corresponde declarar responsables en forma solidaria a

EXO S.A. y a Nuevas Mueblerías Avenida S.A. por los daños ocasionados a la consumidora, sin perjuicio de remarcar que la conducta de la vendedora reviste un grado de reproche superior, por haber ocultado un reemplazo aprobado y condicionar la entrega de otro equipo al pago de un adicional.

**VI.- Que corresponderá ahora referirme a cada uno de los rubros objeto de reclamo por la actora,** a efectos de determinar su procedencia a la luz de los hechos acreditados y consideraciones hasta aquí vertidas.

**VI. 1. Que en lo que a daño patrimonial se refiere,** debo invocar el rubro daño directo previsto en el art. 40 bis de la Ley 24.240, el que textualmente establece: "*El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.*"

Que la procedencia de la responsabilidad por daño patrimonial que se endilga a las aquí demandadas, deberá de surgir del juego armónico de lo dispuesto por artículos 19, 40 y 40 bis LDC. Esto es, existir un contrato de compraventa de bienes que debió de ser cumplido conforme las condiciones pactadas, y un incumplimiento del mismo que resulte generador de un perjuicio al consumidor.

Que a ese respecto cabe considerar que, -y como diera a entender en párrafos precedentes-, surge acreditada en autos la compra del producto defectuoso (factura de compra por valor de \$362.883,34), así como la ulterior devolución del mismo a la vendedora, hecho que no ha sido negado por Nuevas Mueblerías.

Que asimismo, si bien la codemandada EXO introduce una negativa puntual respecto de la devolución de la segunda unidad, tal circunstancia no desvirtúa la configuración del incumplimiento, desde que la vendedora

directa -canal natural de restitución- guarda silencio frente a esa alegación y, además, ninguna de las demandadas acredita haber reintegrado el precio ni efectúa consideración al respecto al momento de cuestionar la procedencia del daño directo invocado por la Sra. Peralta en su escrito de demanda.

En este marco, y a la luz de lo preceptuado por art. 40 bis LDC ya citado, el estándar de tutela allí establecido impone que no puede trasladarse al consumidor la carga de conservar un bien defectuoso ni de soportar la ausencia de reintegro, cuando el proveedor se encontraba en mejor posición de producir prueba liberatoria (art. 1735 CCyC -carga dinámica de la prueba).

Asimismo, la jurisprudencia comercial nacional ha señalado que el consumidor “*no está obligado a soportar indefinidamente reparaciones o sustituciones de piezas hasta que eventualmente el producto alcance condiciones óptimas*”, siendo procedente, en su defecto, la sustitución o la resolución con devolución del precio (CNCom, Sala B, “Magone c/ Peugeot Citroën Argentina S.A.”, 22/12/2022). De igual modo, se ha reconocido la solidaridad del fabricante y el vendedor en la cadena de comercialización de notebooks con vicios, responsabilizándolos por la restitución del precio cuando la garantía resulta insatisfactoria.

Que del relato de hechos y la prueba acompañada surge acreditado que, tras fallidas reparaciones y reemplazos, la actora procedió a devolver el bien, extremo no negado por la vendedora directa Nuevas Mueblerías, mientras que EXO se limitó a negar la restitución de la segunda unidad.

Que esta negativa de EXO resulta insuficiente, en tanto no aporta constancia objetiva de reintegro ni rompe la cadena de responsabilidad solidaria.

Que asimismo y no obstante lo antedicho, no surge entonces de las constancias de autos, que se haya efectuado reintegro alguno a la actora por

el valor del bien oportunamente abonado.

Que por todo ello, corresponderá admitir el rubro por el monto abonado, con más los intereses legales desde la fecha de pago hasta el efectivo cumplimiento, imponiéndose la condena en forma solidaria a Nuevas Mueblerías Avenida SA y a EXO (arts. 11, 13 y 40 LDC).

Que, en lo que refiere a la prueba del quantum, pacífica jurisprudencia del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro ha señalado que todo daño indemnizable requiere prueba de existencia y de cuantía y que, satisfechos tales extremos con la documental y demás elementos de convicción, el rubro debe prosperar.

Que en efecto de la prueba sustanciada, y como se indicara en párrafos precedentes, resulta acreditada la compra de una computadora, la que tuvo lugar en fecha 08/02/2024 por importe de PESOS TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL OCHOSCIENTOS OCHENTA Y TRES c/ 34/100 CTVOS (\$362.883,34), como así también la imposibilidad de su uso, la devolución del mismo por parte de la actora y la falta de acreditación de devolución del importe abonado para su compra.

Destaco en este punto, que ninguna de las demandadas ha logrado acreditar o generar indicio suficiente alguno que resulte susceptible de desacreditar la devolución del bien adquirido denunciada por la actora, ni del daño patrimonial denunciado por ella.

Que tampoco surge que se haya hecho efectivo ofrecimiento a la actora de otro bien de idénticas características, sino uno que sería de mayor calidad y que requería el pago de una suma de dinero adicional. Hecho este último que – como se indicara en párrafos precedentes-, fue incluso reconocido expresamente por Nuevas Mueblerías Avenida S.A.

Que a efectos de determinar el quantum del daño patrimonial padecido por la actora, considero acreditados lo extremos necesarios para su determinación, esto es, el contrato de compra, el vicio y características del

bien adquirido, (PC NOT????? EXO/SMART T56 PLUS).

Que corresponderá entonces tener presente las características acreditadas del bien, y en consideración de la empresa proveedora del mismo denunciada por la actora, he de tomar como valor de referencia el valor efectivamente abonado y que no fuera objeto de controversia entre las partes involucradas, con más sus intereses devengados desde la fecha de pago, aplicando tasa legal vigente fijada por el STJRN (“Machín”, STJRNS3, Se. 104/2024; supletoriamente, “Fleitas” o la que el Alto Tribunal establezca), y sin perjuicio de los intereses que se devenguen desde operado el vencimiento de plazo para cumplimiento de ésta sentencia y hasta su efectivo pago, sujeto a liquidación.

Que en razón a ello, corresponderá establecer como procedente el rubro daño directo reclamado por la actora por el importe de PESOS TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL OCHOSCIENTOS OCHENTA Y TRES c/34/100 CTVOS (**\$362.883,34** ) **con más los intereses** a tasa legal vigente fijada por el STJRN, desde la fecha de compra del bien en fecha 08/02/2024 y hasta la fecha de la presente sentencia que se establecen en la suma de PESOS SEISCIENTOS VEINTITRES MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y CINCO c/51/100 CTVOS (**\$623,645,51**). Ello sin perjuicio de los intereses que corresponda devengar desde operado el vencimiento de plazo establecido para cumplimiento de la presente sentencia y hasta su efectivo pago, sujeto a liquidación.

**VI. 2. Que en lo referido al daño moral** objeto de reclamo, he de efectuar las siguientes consideraciones:

Que la actora reclama el resarcimiento por daño extrapatrimonial (daño moral), reclamando la suma de PESOS UN MILLON TRESCIENTOS VEINTE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y TRES c/30/100 CTVOS (\$1,320,263,30), con fundamento en estrés emocional ante diversos reclamos sin respuesta efectiva a los mismos, haciendo eje en la falta de

reparación rápida y efectiva del bien adquirido.

Asimismo funda en la necesidad que tuvo de efectuar la adquisición- con carácter urgente- de una nueva PC, a fin de que su hijo pudiera realizar una tesis de trabajo final.

Cabe dejar constancia respecto de este último fundamento invocado que, si bien la parte actora formula un reclamo en concepto de daño moral por una suma equivalente a la que manifiesta haber abonado con motivo de la adquisición de un nuevo producto -por importe indicado ut supra-, corresponde precisar que, en caso de tenerse por debidamente acreditado dicho desembolso en autos, el mismo debió haber sido encuadrado jurídicamente como un perjuicio de índole patrimonial. No obstante ello, seguidamente habré de pronunciarme respecto de la procedencia, o no, del resarcimiento solicitado bajo dicho rubro.

A su respecto, la demandada Nuevas Mueblerías Avenida S.A. solicitó el rechazo de este rubro con fundamento en que no se ha acreditado el perjuicio provocado por la supuesta compra de un nuevo producto en otra tienda, lo que a su vez demostraría capacidad económica de compra y la no afectación a la subsistencia propia o de su familia ni el padecimiento o dolor en la esfera psicofísica del citado.

Agrega que la compra de otro bien resulta en una gestión facultativa del consumidor que no es trasladable a la empresa, y que este tipo de reclamo evidencia la intención de la actora en querer sentirse agraviada.

Asimismo EXO solicita el rechazo del rubro reclamado y funda ello en la inexistencia de daño extrapatrimonial derivada de su proceder, el que considera y manifiesta fue ajustado a derecho.

Que a efectos de pronunciarme sobre la procedencia de este rubro con respaldo en los fundamentos invocados por al actora que fueran precitados, he de considerar que en lo que refiere a la invocación de compra de un nuevo bien ante distinto proveedor por importe de \$ 1.320.263,30, no surge de las constancias de autos, prueba que permita crear indicio alguno de tal circunstancia.

Es que en efecto, si bien resulta posible tener por acreditado los distintos hechos expuestos en párrafos precedentes, no resulta ello posible respecto de dicha nueva adquisición, la que no surge sino de modo exclusivo de los dichos de la actora y que, por caso, debiera de resultar en prueba de simple producción, sea con documental o bien informativa idónea a ese efecto.

Que de ese modo la presunción en favor del actor no podrá resultar operativa en este caso, por cuanto la misma no puede sustentarse en la simple alegación de hechos sin prueba que constituya indicio mínimo alguno de su existencia.

En respaldo de esta lógica de argumentación, cabrá sitar lo sostenido por calificada jurisprudencia local, y según la cual "*...La regla in dubio pro consumidor en modo alguno significa consagrar un bill de indemnidad a favor del consumidor, tutelando cualquier tipo de reclamo, este principio se aplica en caso de existir una situación de hecho o de derecho dudosa, ya que de lo contrario no será posible inclinar la balanza a favor del consumidor...*" ( STJRN Se.145/19 de fecha 09/12/2019).

Que sin perjuicio de ello, si tengo por acreditado que la actora debió de efectuar múltiples reclamos, que adquirió un bien que resultó en defectuoso, y que el servicio de posventa devino en poco eficaz, privando al actor del uso de su computadora y obligándolo a incurrir en derrotero de reclamos en busca de cumplimiento de sus derechos como consumidor.

Que en esa línea de razonamiento, corresponderá expedirme respecto de si tal marco de circunstancias amerita la procedencia del rubro objeto de análisis en la presente.

Que el daño moral comprende las afecciones espirituales legítimas (art. 1738 CCyC) y su cuantificación se determina ponderando satisfacciones sustitutivas y compensatorias (art. 1741 CCyC).

Que aún sin pericia ni prueba directa específica, en materia de consumo resulta razonable presumir consecuencias no patrimoniales cuando se

acredita incumplimiento al deber de información y/o trato digno (art. 8 bis LDC) o un derrotero de reclamos con privación de uso, conforme doctrina del STJ RN.

Dicho Tribunal ha sostenido: "*...La viabilidad y determinación del daño moral no está sujeta a reglas fijas. Su reconocimiento y cuantía depende, en principio, del arbitrio judicial, para lo cual basta la certeza de que ha existido, sin que sea necesario otra precisión...*" . (voto de Dra. Piccinini a que adhirió la mayoría en autos COLIÑIR, ANAHI FLAVIA C/ LA CAMPAGNOLA SACI -GRUPO ARCOS S/ ORDINARIO S/ CASACION 09/12/2019 SE 145/19).

En mismo sentido el supremo tribunal ha sostenido: "*...El daño moral se caracteriza por los padecimientos de quienes lo sufren, que configura una prueba in re ipsa, puesto que surge de los hechos mismos, que consiste en el desmedro o desconsideración que el agravio pueda causar en la persona agraviada o los padecimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualquier otra molestia que pueda ser consecuencia del hecho perjudicial sin que ello pueda significar que se constituya en una fuente de beneficios o enriquecimiento injusto, y cuya valoración no está sujeta a cánones estrictos, correspondiendo a los jueces de la causa, establecer su procedencia...*". (STJRN S1 - Se 36/13" en autos: GARCIA SANCHEZ, EDGAR A.J.C/ ANZOTEGUI, FELIPE Y ORO S/ DAÑO Y PERJUICIOS ( ORDINARIO) S/ CASACION. también citada en autos: COLIÑIR, ANAHI FLAVIA C/ LA CAMPAGNOLA SACI -GRUPO ARCOS S/ ORDINARIO S/ CASACION 09/12/2019 SE 145/19).

Que en efecto, en materia de daño moral derivado del incumplimiento de un contrato, se ha dicho que "*...más allá de resultar una cuestión atinente a la órbita contractual, es dable reclamar los daños no patrimoniales siempre que se encuentren afectados los sentimientos y la moral del reclamante, toda vez que como es sabido el daño moral importa una lesión*

*a las afecciones legítimas, entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad física, los afectos familiares, etc., hallándose vinculado con el concepto de desmedro extrapatrimonial o lesión en los sentimientos personales...".* (esta Sala, causa n° 65.920, "Pereyra" del 10/11/20; y n° 66.742, "Izarra" del 08.06.21, entre muchas otras en cita de Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Azul Sala I de fecha 31-may-2022 Cita: MJ-JU-M-137462-AR | MJJ137462).

Que asimismo, si bien no obra prueba directa sobre el daño moral invocado, calificada doctrina ha entendido que *"...para que este rubro resulte procedente, no se requiere la producción de prueba directa, sino que puede tenérselo por comprobado ante la razonable presunción de que el hecho que motiva el juicio ha generado un padecimiento espiritual susceptible de justificar dicha indemnización..."*. (cfr. Llambías, Jorge J., "Tratado de Derecho Civil", t. I, p. 331).

Que en esa línea de argumentación y analizada la cuestión que aquí se presenta bajo los parámetros indicados en los párrafos anteriores, observo que desde el primer ingreso de la PC Notebook EXO al servicio técnico ocurrido en fecha 11/03/2024, las expectativas de la actora -consumidora-, generadas a partir de la adquisición de una PC, se vieron frustradas por la conducta de la empresa proveedora y de la fabricante que no dieron respuesta satisfactoria al reclamo por mal funcionamiento de las distintas unidades entregadas a la actora y sin dar íntegro y cabal cumplimiento al deber que como proveedoras de bienes,- más allá de los contrapuntos que hiera entre las mismas-, tenían a la luz de lo dispuesto por artículo 13 LDC. Que en efecto, ante la falta de solución efectiva que padeciera la actora, y el tiempo transcurrido – más de dos meses desde la compra- sin haber podido dar efectivo uso al bien abonado; ella se vio en la obligación de continuar el reclamo por las vías administrativa y judicial para obtener la reparación del perjuicio sufrido, ya a esta altura no solo por verse en la

obligación de abonar una diferencia a efectos de acceder a una PC distinta y de mejor calidad en reemplazo de la abonada inicialmente, sino también por la frustración propia que con alto grado de certidumbre puede padecer quien se ve privado durante meses del uso de bien adquirido, y cuyo precio abonó en tiempo y forma.

Esta circunstancia que surge de las constancias de la causa, permiten tener por acreditada la lesión a las afecciones a la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, en suma, a los sentimientos personales de la Sra. Peralta.

Que en línea con estos razonamientos, cabe concluir a título de síntesis fáctica, que en autos se verifican: a) privación de uso del producto; b) reiteradas gestiones/reclamos; c) calidad defectuosa y derivación a servicio técnico; d) falta de respuesta eficaz y oportuna.

Que tales extremos configuran una afectación espiritual verosímil (ansiedad, frustración, pérdida de tiempo útil), lo que a su vez se ubica bajo estándar de protección constitucional del art. 42 CN y deber de trato digno del art. 8 bis LDC.

Que en consecuencia, haré lugar al rubro, por considerar configurados los requisitos necesarios para su procedencia.

Que sin perjuicio de lo ya dicho, esto es así, por cuanto para la valoración del daño moral, debe tenerse en cuenta el estado de incertidumbre y preocupación que produjo el hecho, la lesión en los sentimientos afectivos, la entidad del sufrimiento, su carácter resarcitorio y la índole del hecho generador de la responsabilidad, que no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material pues no se trata de un daño accesorio a éste.

Que como en el caso, cuando el consumidor es sometido a reiterados reclamos y a un largo e irrazonable peregrinar para lograr una reparación satisfactoria, la cuestión excede a una contingencia negocial normal, para convertirse en causa de injustificados disgustos, desazón o angustia

constitutivos de daño moral resarcible.

Que en efecto, los hechos del caso -donde la reparación del bien tuvo su orden de trabajo a los 11 días de mes de marzo de 2024, y fue objeto ulteriormente de una multiplicidad de reclamos sin alcanzar su efectiva reparación y devolución a la Sra. Peralta hasta la fecha, implicando ello el transcurso de meses desde que el bien fuera adquirido; - exceden a una causa de mera molestia o incomodidad y constituyen una situación en la cual razonablemente se frustraron las legítimas expectativas de la actora en relación con el bien comprado, y lo cual afectó desfavorablemente su estabilidad emocional y anímica.

Que todo ello implicó un daño moral que amerita reparación, por cuanto de los hechos descriptos y acreditados, válidamente resultan susceptibles de producir profundas preocupaciones o estados de irritación en la persona de la actora derivados de un incumplimiento contractual.

Que en atención a tales factores y ante la inexistencia de parámetros de tarifación que permitan realizar una orientación económica, teniendo en cuenta que el monto reclamado lo es sobre una base patrimonial que no se corresponde con este tipo de daño, estimo que la suma de PESOS CUATROCIENTOS MIL (\$400.000), resulta adecuada y razonable por tal concepto en los términos del art. 165 del CPCyC. Suma ésta a la que podrá sumarse intereses que se devenguen conforme tasa que establezca STJRN, desde el vencimiento del plazo de cumplimiento de este decisorio y hasta el efectivo pago, conforme tasa legal provincial aplicable y sujeto a liquidación.

**VI. 3. Que de igual modo he de expedirme respecto del rubro daño punitivo reclamado por la actora y formulado por importe de PESOS CIENTO QUINCE MIL CON 00/100 (\$ 115.000,00), y respecto del cual cabrá efectuar las siguientes consideraciones:**

Que el daño punitivo, está previsto en el art. 52 bis de la Ley 24.240, el

cual faculta al juez a imponer a los proveedores que incumplan sus obligaciones legales o contractuales con los consumidores una multa civil en beneficio del damnificado, de carácter sancionatorio y ejemplar, que se adiciona a la indemnización resarcitoria. La norma, a su vez, establece expresamente que *“cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento, responderán todos solidariamente”*, consagrando así la solidaridad activa frente al consumidor.

Que nuestro STJRN en autos COLIÑIR, ANAHI FLAVIA C/ LA CAMPAGNOLA SACI GRUPO ARCOR S / ORDINARIO S/ CASACION, adhirió a calificada doctrina legal sobre esta materia y según la cual *“...A modo de síntesis podemos decir que para poder aplicarse la multa civil, deberán reunirse los siguientes requisitos: el proveedor deberá haber incumplido sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor; la parte perjudicada debe solicitar su aplicación; la graduación de la sanción se realizará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso; la pena es independiente de otras indemnizaciones que pudieran corresponder; responden por la multa civil de manera solidaria todos los integrantes de la cadena de comercialización y distribución, sin perjuicio de la acciones de regreso que correspondan...”* (cf. Mosset Iturraspe, Jorge y Wajntraub, Javier H., ob. cit., ps. 281/282).

De igual modo se ha invocado lo sostenido por Suprema Corte de Bs. As. en cuanto ha dicho que: *“...Para la procedencia del daño punitivo, el art. 52 de la ley 24.240 solo exige para su aplicación que el proveedor no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor; no exige un grave reproche subjetivo en la conducta del dañador ni un supuesto de particular gravedad caracterizado por el menosprecio a los derechos del damnificado o a intereses de incidencia colectiva ni a los supuestos de ilícitos lucrativos...”* (SCJBA, "Castelli, María Cecilia c.

Banco de Galicia y Buenos Aires SA s/ nulidad de acto jurídico" del 17/10/2018).

Que, ponderando las constancias de autos y la prueba acompañada, emerge una secuencia fáctica que torna reprochable principalmente el obrar de la codemandada Nuevas Mueblerías Avenida SA: a) incumplió la obligación de garantizar un servicio técnico adecuado (art. 12 LDC); b) frente a una reparación no satisfactoria, omitió ofrecer y ejecutar un reemplazo del equipo -derecho del consumidor en los términos del art. 17 LDC- pese a contar con autorización expresa de la fabricante EXO; c) incumplió deberes propios del régimen de garantía al no articular debidamente con el fabricante/importador, siendo carga del vendedor la notificación y gestión para la efectividad de la garantía (art. 14, párr. 2º, LDC).

Que tales omisiones vulneran el sistema de garantía legal (arts. 11 a 17 LDC) y configuran un incumplimiento legal y contractual en los términos habilitantes del art. 52 bis.

Que, en cambio, la conducta de EXO S.A. aparece menos gravosa, en tanto obran en autos correos electrónicos remitidos por la misma autorizando un nuevo cambio de equipo, lo que da cuenta, - pese a su final ineficacia conforme se expusiera ut infra- de una intención de brindar solución efectiva a la consumidora.

Que además, no surge que EXO S.A. haya sido debidamente convocada a participar de la etapa de conciliación administrativa, lo cual constituye un dato relevante a la hora de evaluar su conducta más no suficiente para exonerarlo de responsabilidad conforme fundamentos ya vertidos y lo dispuesto por arts. 13, 14 segundo párrafo, 40, 52 bis de ley 24,240 y demás normativa concordante.

Que sin perjuicio de ello, y conforme ya se expusiera en puntos anteriores de la presente sentencia, su responsabilidad se encuentra comprometida en los términos de los arts. 13 y 40 de la LDC, al integrar la cadena de

comercialización y no haber garantizado eficazmente la calidad del producto, lo que justifica que también quede alcanzada por la condena en forma solidaria, conforme lo dispone el propio art. 52 bis de la LDC.

Que, en el caso, la concurrencia de incumplimientos legales específicos del régimen de garantía (arts. 12, 14 y 17 LDC) por parte de Nuevas Mueblerías Avenida S.A. -con impacto directo en la tutela del consumidor-, sumada a la indiferencia frente a una solución disponible (reemplazo autorizado), permiten tener por configurado el umbral de gravedad exigido por la doctrina legal para la procedencia del daño punitivo. Asimismo, la solidaridad legal entre proveedores -cuando más de uno es responsable- se impone por el propio art. 52 bis, sin perjuicio de las acciones de regreso que correspondan, quedando la menor reprochabilidad de EXO reservada a la graduación del quantum.

Que, en función de lo expuesto, corresponde hacer lugar al rubro daño punitivo en forma solidaria contra ambas demandadas, asegurando de este modo la tutela efectiva del consumidor, pero dejando constancia de que la reprochabilidad principal recae sobre Nuevas Mueblerías Avenida SA, mientras que la participación de EXO S.A., aunque jurídicamente determinante para integrar la condena solidaria, presenta una entidad menor.

Que, conforme esos lineamientos y a los efectos de determinar el quantum de este rubro, su graduación deberá ponderar: a) la gravedad cualitativa del obrar de Nuevas Mueblerías Avenida S.A. (desidia frente a la garantía, desatención del consumidor y omisión de ejecutar un reemplazo ya autorizado), b) la menor reprochabilidad relativa de EXO (gestiones de reemplazo acreditadas), c) la duración del conflicto y la afectación efectiva (privación de uso, reiteración de reclamos), d) el desaliento de futuras inconductas, y e) la capacidad económica de las proveedoras; todo ello bajo el marco objetivo de los arts. 47, 49 y 52 bis LDC y de los criterios de

“Cofre” y “Bartorelli” del STJ RN.

Que considerando dichos parámetros corresponderá hacer lugar al rubro daño punitivo (art. 52 bis LDC) contra ambas codemandadas en forma solidaria, por haber ambas integrado la cadena de comercialización y resultar responsables del incumplimiento, graduando la sanción en la suma de PESOS TRESCIENTOS MIL (\$300,000) calculados a la fecha de la presente, y de allí en más hasta su efectivo pago, a la tasa que determine el Superior Tribunal de Justicia. Ello con central reproche a Nuevas Mueblerías Avenida SA, y atenuando - en la medida de su menor reprochabilidad - la incidencia de EXO en la cuantía final.

**VII.-** En este contexto concluyo que corresponde hacer lugar a la demanda incoada por la Sra. Peralta, quien a raíz de la vulneración de sus derechos como consumidora, tuvo la necesidad de iniciar este proceso judicial.-

**VIII.-** Que respecto de las costas, el sistema protectorio de los consumidores otorga al concepto “*justicia gratuita*” el alcance de “*acceso a justicia*”, así lo ha establecido la Corte Suprema de la Nación al postular que el beneficio de gratuidad en estos casos no agota sus efectos en la tasa de justicia y sellados de actuación, sino que extiende también sus alcances a las costas del proceso. Del mismo modo se ha pronunciado nuestro Superior Tribunal de Justicia, al determinar el alcance del beneficio de justicia gratuita, alegando que “*la Ley de Defensa del Consumidor; contiene en su art. 3 normas de interpretación específicas (...) por la cual en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, deberá prevalecer la más favorable al consumidor*”, (conf. LOPEZ, PATRICIA LILIAN C/ FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. Y OTROS S/ SUMARÍSIMO S/ CASACIÓN). De modo que los obstáculos de origen económico no deben comprometer el acceso a justicia ni privar a los consumidores de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional. Por ello, las costas del presente proceso serán impuestas a

las demandadas.

**IX.-** Para la regulación de los honorarios profesionales tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, conjugado con el monto de la condena y las etapas efectivamente cumplidas (Conf. Arts. 1, 6, 7, 8, 9, 40 y conc. Ley G 2212 y las disposiciones del art. 702 del CPCyC).

Por lo expuesto y conforme lo previsto por el art. 700 y siguientes del CPCyC;

**RESUELVO:**

**I.-** Hacer lugar a la demanda interpuesta y condenar a NUEVAS MUEBLERIAS AVENIDA S.A. CUIT 30664953494 y EXO S.A. CUIT 30-57960755-2, en forma solidaria, a pagar a MARÍA ANTONIA PERALTA, DNI 22.730.769: **1)** en concepto de **daño directo**, la suma de PESOS NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIOCHO c/85/100 CTVOS (**\$ 986,528,85**) conforme los parámetros establecidos en considerando VI.1. de la presente, **2)** en concepto de **daño extrapatrimonial** la suma de PESOS CUATROSCIENTOS MIL (**\$ 400,000**) con más los intereses que se devenguen conforme lo expuesto en considerando VI.2. de la presente y **3)** en concepto de **daño punitivo**, la suma de PESOS TRESCIENTOS MIL (**\$ 300,000**) a abonar conforme los considerandos VI.3 de la presente. .

Sumas todas estas que deberán ser depositadas en una cuenta judicial en el Banco Patagonia S.A., a nombre de este Juzgado y como perteneciente a estos autos en el plazo de 10 días de notificada de la presente resolución.-

Aclarase que la solidaridad de la condena obedece a lo dispuesto por el artículo 52 bis de ley 24,240, quedando a salvo los derechos de repetición interna entre las proveedoras, en función de la distinta entidad y gravedad de sus conductas, según los fundamentos expuestos en considerando V y

VI de la presente.

**II.-** Líbrese oficio al Banco Patagonia S.A. (CUIT 30500006613), para que proceda a la inmediata apertura de una cuenta judicial perteneciente a estos autos e informe sus datos a este Juzgado, dicho oficio deberá ser confeccionado por la parte interesada, firmado en forma digital sin control del Juzgado, ello con los recaudos y bajo la responsabilidad establecida en el art. 371 del CPCyC, y diligenciarlo mediante el Sistema de Notificaciones electrónicas del Poder Judicial.

**III.-** Firme que se encuentre la presente, póngase en conocimiento al Departamento de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro la sanción impuesta a NUEVAS MUEBLERIAS AVENIDA S.A. Y EXO S.A.

**IV.-** Imponer las costas del presente juicio a las demandadas en autos (art. 62 del CPCyC). -

**V.-** Regular los honorarios profesionales de: **BRAIAN ANDRES SOSA** Abogado, T° IX, F° 5658 C.A.V., en el equivalente a 5 JUS más 40% si fuera apoderado y mas 21% por IVA si correspondiere, **EMILIO MARTÍN DIGÜERO** Abogado, T° X, F° 1944 C.A.V en el equivalente a 5 JUS más 40% si fuera apoderado y mas 21% por IVA si correspondiere, y , **JOSEFINA CORREA RIAZUELO** Abogada, T° IX, F° 5625 C.A.V y **ALEJANDRO CORREA** Abogado, T° VI, F° 1141 C.A.V., en forma conjunta, en el equivalente a 5 JUS más 40% si fuera apoderado y más el 21% por IVA si correspondiere. Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la ley 869.-

**VI.-** Notifíquese a las partes, con la constancia de que podrá apelarse la presente en el término de cinco (5) días (conf. art. 703 C.P.C.C) y art 80 de la Ley Orgánica del Poder Judicial 5731.-

**VII.-**Regístrese, protocolícese y, cumplido que sea, archívese.

*Se hace saber que de conformidad a lo dispuesto en la Acordada 36/2022*

*STJ - ANEXO I. Punto 9. "(...) todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el sistema PUMA, o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado.*

**PABLO S DIAZ BARCIA**  
**JUEZ DE PAZ**

ante mí:

María Gabriela Barbarossa

Secretaria Letrada