PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 3

ACTUACIONES N°: 3521/23

H102335336406

CAUSA: ESSER ALEJANDRO c/ GMRA S.A. Y OTRA s/ DAÑOS Y PERJUICIOS.- Expte.N°3521/23.

San Miguel de Tucumán, diciembre de 2024

Y VISTOS: los presentes autos ESSER ALEJANDRO c/ GMRA S.A. Y OTRA s/ DAÑOS Y PERJUICIOS, de los que

RESULTA

Que se presenta el Dr. Fernando Colombres como apoderado del Sr. Alejandro Esser, DNI N.° 33.815.381, y en su nombre y representación inicia demanda por daños y perjuicios en contra de GMRA S.A. y Electrónica Megatone S.A., por el valor del equipo objeto del reclamo, actualizado al momento del dictado de la sentencia en concepto de capital, con la suma de pesos un millón en concepto de daño moral ($1.000.000,00) con más la suma de pesos dos millones ($2.000.000,00) en concepto de daño punitivo más intereses moratorios hasta el efectivo pago y costas.

Relata que el día 27/07/2022 el Sr. Alejandro Esser adquirió a través de MUSIMUNDO (Electrónica Megatone S.A.) el equipo JBL AUR.IE TWS T230NC TWSBAM NEG., el cual consiste en auriculares inalámbricos de la marca JBL, marca líder y reconocida mundialmente en productos de sonidos.

Expresa que aproximadamente a los tres meses de la compra, el equipo comenzó a fallar, el sonido se interrumpía constantemente, no se detenían las reproducciones, las cuales continuaban de forma ininterrumpidas, pero presentando cortes de maneras constantes, por lo que resultaba imposible de utilizar. Agrega que debido a ello, se comunicó con el servicio de atención al cliente de manera telefónica, en donde le indicaron que para darle curso a la garantía debía enviar un mail al correo posventa.jbl@mirgor.com.ar lo cual realizó en fecha 7 de febrero de 2023, cumpliendo con todos los requisitos por ellos solicitados.

Afirma que el 11 de febrero de 2023, recibió un mail por parte de Posventa JBL en donde le enviaron un link “para que pueda ver cómo resolver su inconveniente” el cual no resulto de ninguna utilidad, y fue informado por el actor ese mismo día.

Indica que el 17 de febrero de 2023, su mandante recibió un mail, en el que contestaron que dejaron asentado el resultado negativo del procedimiento anterior, asimismo le informaron que no contaban

con stock del equipo y que, una vez ingresado el mismo lo notificarían

Alega que la demanda no le brindó ninguna solución satisfactoria, ya que nunca se ofreció la reparación del equipo e invoca los Arts. 14, 15, 16 y 17 de la ley de Defensa del Consumidor, y menos aún se le ofreció el cambio del equipo por uno de iguales o mejores características, ni el reintegro del dinero abonado. Agrega que su mandante no recibió un trato digno al contestar, la demandada, en el mail de manera incierta la fecha en la que contarán con el stock para el cambio del producto. Resalta que tal situación deja a su mandante en una situación de incertidumbre, denotando en la demandada, un total desinterés por solucionar su problema, violando así el Art. 8 bis de la Ley 24.240, no otorgando a su mandante el trato digno que este merece.

Manifiesta que el 24 de febrero de 2023 envió otro mail, mediante el cual solicita el reintegro económico o un producto de características similares.

Añade que el 28 de febrero el actor recibió el otro mail, en el que la demandada indica que no tenía fechas precisas dado que no tenía el stock físico ni la logística, que se encontraban en la espera de que logística enviara el tracking. Respecto al modelo superior informaron que tampoco tenían stock.

Afirma que su mandante, confiando en que la empresa actuaba de buena fe, y que se encontraba realizando las diligencias, decidió esperar a que ingresara stock del producto y que se realizara efectivamente el cambio.

Asegura que luego de transcurrido aproximadamente un mes, y sin tener ninguna novedad, el actor decidió volver a consultar a la empresa en fecha 21 de marzo de 2023, si es que tenían novedades sobre su reclamo, a lo que en fecha 29 de marzo de 2023, la empresa le contesta que ya ingresó en stock y le solicitaron los datos correspondientes para poder realizar el envío. Agrega que respondió de manera inmediata con la información requerida y que a pesar de ello, la demandada no cumplió con el cambio, y no se volvieron a contactar con el Sr. Esser. Como consecuencia de esto, expresa que el 25 de abril el actor envió un nuevo correo solicitando una respuesta, recibiendo en fecha 26 de abril por parte de la empresa una respuesta que entiende parece una burla o una falta de respeto, en dicho mail, la demandada confirma la recepción de los datos solicitados, seguidamente le informa nuevamente que no contaban con stock de su equipo. Y que, apenas ingresara lo notificarían.

Expresa que en fecha 2 de mayo de 2023 el Sr. Esser, agotado por la situación, decidió enviar un nuevo mail, con copia a las oficinas de Defensa del Consumidor intimando al cumplimiento del cambio del equipo o que se brinde una solución efectiva, bajo apercibimiento de iniciar acciones legales ante la falta de respuesta satisfactoria. Agrega que ese mismo día nuevamente su mandante recibió un mail por parte de la empresa del mismo tenor y continuando con esta actitud vergonzante, vejatoria, dilatoria, en el cual le informar que el envío puede recibirlo cualquier persona mayor de edad, que no es necesario que esté el titular del equipo. Que, en el transcurso del día, se ocupó el último equipo que teníamos en stock, por lo tanto, tendría que aguardar a que reingresen. Por lo que entiende que la empresa recibió en dos oportunidades stock del equipo por el cual realizaba el reclamo desde el mes de febrero de 2023, y sin embargo, y a pesar de que este dio cumplimiento con todo lo solicitado por la empresa, decidió nunca realizar el cambio.

Asevera que esa fue la última comunicación, por lo que, ante los reiterados incumplimientos, así como la actitud de la demandada hacia su mandante, como los tratos indignos, vergonzantes y vejatorios recibidos, decidió iniciar la presente acción.

Aclara que, si bien los reclamos fueron realizados a la empresa GMRA S.A. quien se encarga de los servicios pos venta de la marca JBL en Argentina, la empresa ELECTRONICA MEGATONE S.A. fue citada a la mediación judicial, y a pesar de haberse encontrado correctamente notificada, esta no se presentó, demostrando desinterés con la solución de su reclamo.

Alega que sin perjuicio de que el monto abonado por el equipo no resulta elevado, entiende que su mandante ha sido engañado, y tratado de manera indigna, demostrando que las supuestas soluciones ofrecidas no se traban de un mero engaño a los fines de dilatar el tiempo y lograr que el actor desista de perseguir el cambio del equipo.

Concluye que, las empresas accionadas no solo vendieron un producto defectuoso a su mandante, sino que, una vez iniciado los reclamos, a través de maniobras dilatorias, vergonzantes, vejatorias y de mala fe, buscaron que el actor cesara en su reclamo, no quedando otra vía a su mandante que

iniciar la presente acción.

Enumera los daños por los que solicita se indemnice a su mandante.

Ofrece prueba documental (copias digitales de los mails y copia de la factura de la compra de los auriculares), cita jurisprudencia que considera aplica al caso, invoca razones de derecho detallando los números de artículos de la ley N°24.240.

Corrido el traslado de la demanda, el 13/08/2024, se presenta la letrada María Andrea Rabal apoderada del GMRA S.A., con el patrocinio del letrado Fernando Antonio Vera y contesta demanda.

Efectúa negativa en general y en particular niega que los auriculares adquiridos por el actor el 27/07/22 tuviera fallas y relata los hechos de la siguiente manera.

Sostiene que GMRA es una empresa que maneja un gran volumen de operaciones comerciales a diario, que debido a ello los cambios requieren un plazo razonable. Afirma que una vez que, el actor se comunicó expresando los sucedido a través de atención al cliente, su mandante le brindó una solución expedita enviándole al actor un instructivo para la solución de la aparente falla. Que no obstante el actor le manifiesta que el instructivo no le fue de utilidad por lo que se procedió a informarle que apenas ingrese stock de dicho producto se procederá al cambio.

Asegura que el actor de mala fe expresa que el hecho de que su mandante le ofreciera cambiar el producto por otro, implícitamente reconoce que la solución brindada no fue de utilidad y que los auriculares adquiridos el 27/07/2022, presentaban desperfectos.

Afirma que el ofrecimiento del cambio del producto obedece a la política comercial de la empresa, orientada a mantener la satisfacción del consumidor y no al reconocimiento del supuesto desperfecto de los auriculares. Agrega que resulta imposible que su mandante pudiera verificar la falla del producto mediante correos electrónicos, sin siquiera haber visualizado, mediante video o una imagen del producto o el haber ingresado por el servicio técnico a los fines de ser analizado por los especialistas en la materia.

Indica que su mandante elevó nuevamente una propuesta al actor, le ofreció meses después del mail del 26/04/2023 un cambio por los auriculares marca JBL modelo Tune Flex, con más una compensación de sesenta mil pesos, propuesta que manifiesta el actor rechazó exigiendo el cambio y una compensación de doscientos mil pesos. Por lo que entiende que el actor claramente busca con esta acción un enriquecimiento sin causa a costas de su mandante y de la codemandada.

Sostiene que su mandante no ha incurrido en un trato indigno para con el actor, que ello se encuentra acreditado en autos. Asegura que su mandante ofreció el cambio de producto, no obstante el actor fue quién truncó la gestión inmediata de la operación.

Plantea plus petición inexcusable, expresa que la suma que solicita el actor de $3.000.000 (pesos tres millones) es irrazonable, respecto al valor del auricular que compro el actor por la suma de $179.000 (pesos ciento setenta y nueve mil). Entiende que es evidente que el actor está pretendiendo a través de la presente acción un enriquecimiento sin causa a costa de su mandante, por lo que solicita se aplique el Art. 65 del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Tucumán con imposición de costas.

En el acto de la celebración de la primera audiencia se procedió a decretar las pruebas ofrecidas por las partes. **De la parte actora:** 1) Documental: Producida. 2) Pericial Informática. Reconocida por la demandada GMRA S.A. De la parte demandada GMRA S.A.: 1) Documental: Producida. 2) Confesional. Se hizo constar por Secretaría que pese a estar debidamente notificada la demandada Electrónica Megatone S.A. no se presentó al acto de la audiencia.

La segunda audiencia se llevó a cabo el día 29/102024, se produjo la prueba confesionial ofrecida por la parte demandada (GEMRA S.A.), se ordenó se practique por Secretaría la planilla fiscal, se corra en vista a la Sra. Fiscal Civil que por turno corresponda y se llamaron los autos a despacho para resolver y

CONSIDERANDO

1. Hechos conducentes. El actor, Sr Esser Alejandro reclama a las accionadas, GMRA S..A. y ELECTRÓNICA MEGATONE S.A. el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados por la demora en el cambio de los auriculares que compró en la última de las mencionadas en fecha 27/07/2022. Señala que a los tres meses de comprado los auriculares comenzaron a funcionar mal, debido a ello se comunicó vía mail con el servicio de post venta de JBL, que como respuesta obtuvo un instructivo, el cual no fue de utilidad para restablecer el correcto funcionamiento de los mismos. Que luego de ello la empresa le informó que procederían al cambio del producto. Cuestión que no ocurrió por lo que decide iniciar la presente acción.

No está controvertido en autos que el Sr. Alejandro Esser compró en Musimundo (Electrónica Megatone S.A) unos auriculares marca JBL AUR.IE TWS T230NC TWSBAM NEG, ni que se comunicó con el Equipo de Post Venta de JBL y que le manifestaron que una vez que contaran con el stock del producto realizarían el cambio del mismo.

La parte demandada niega la existencia del trato indigno susceptible de ocasionar los daños invocados por el actor e impugna los rubros reclamados, entendiendo que incurre en plus petición inexcusable.

2. Marco normativo. De acuerdo a las posiciones que ocupan las partes en la relación jurídica, se advierte que ésta es una relación de consumo amparada por las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor n.° 24.240 y modificatorias (en adelante LDC) y por los artículos 1092, 1093 y consecuentes del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante CCCN). El actor es un cliente contratante de las demandadas.

Cabe añadir que la mera constatación de elementos aportados al proceso que permitan admitir la configuración de una relación de consumo impone –necesariamente y aun cuando las partes no la hayan invocado– que el magistrado interviniente acuda al sistema protectorio y aplique sus disposiciones. Precisamente por tratarse de un régimen legal, de orden público (arts. 36 y 65 LDC), establecido en cumplimiento de un principio protectorio de jerarquía constitucional (art. 42 de la Constitución Nacional), su aplicación resulta imperativa para el juez de la causa que está, por tanto, impuesto del deber de asumir un rol proactivo en el proceso que pueda eventualmente comprometer los derechos de un consumidor (cfr. Japaze, B., “Relación de consumo y calificación del consumidor inmobiliario”, en: Derecho de Consumo Inmobiliario, Alterini I. - Aicega, M. -Dirs.-., Buenos Aires: La Ley, 2021, T. I, p. 61).

La aplicación del régimen protectorio del derecho del consumidor tiene implicancias importantes en el marco de un reclamo de daños. El artículo 1736 del CCCN establece que “[l]a carga de la prueba de la relación de causalidad corresponde a quien alega, excepto que la ley la impute o la presuma”. Sin embargo, en casos similares al que ahora viene a resolver, –y con un criterio que comparto– nuestros tribunales han entendido que dicha norma debe ser interpretada de manera armónica con el régimen consumeril, que dispone “[l]os proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio” (art. 53, LDC). Ello no importa necesariamente la inversión de la carga de la prueba, sino que el régimen protectorio del consumidor impone al proveedor un deber de cooperación acentuado en orden a la aportación de los elementos de prueba necesarios para contribuir al esclarecimiento de los hechos controvertidos, que luce innegablemente justificado y que aquél no puede rehuir (Cámara Civil y Comercial Común, Sala 1, Sent. 1, en “Ceballos vs. EDET” Sent. 302 del 30/06/2021; y “Cequeira vs. EDET”, Sent. 205 del 18/08/2020).

3. Los hechos. Para probar los hechos se produjeron las siguientes pruebas.

Pruebas del actor: 3.1. Documental. Con la demanda (SAE 18/12/23) la parte actora acompañó copia de la factura B con la acredita la compra de los auriculares JBL AUR.IE TWS T230NC TWSBAM NEG., en Electrónica Megatone S.A. el 27/07/2022.

3.2. Pericial informática. La misma no se realizó debido a que la demandada GMRA S.A. mediante su letrada apoderada, María Andrea Rabal, reconoció los correos electrónicos, como así el contenido de los mails.

Pruebas de GMRA S. A.: 3.6. Documental: poder general.

3.7 Confesional.

4. Responsabilidad. A partir de los hechos no contradichos y las pruebas arriba analizadas es posible asegurar que los responsables de solucionar el inconveniente del producto eran las demandadas.

Ahora bien es importante reparar que la demandada reconoce la comunicación vía correos electrónicos, mediante mails

En el caso bajo análisis –de acuerdo a los elementos obrantes en juicio– no cabe otra conclusión que determinar que las demandadas son responsables de los daños ocasionados al Sr. Esser, pues se desprende de la conversación, que se encuentra reconocida por la demandada, el actor primeramente se comunicó al número de teléfono de atención al cliente y luego envió el primer mail el 07/02/2023, que fue contestado el 11/02/2023, en el que la demandada le facilitaba un link para ingresar a un instructivo, el mismo día el actor le informa que no fue útil el instructivo, el 17/02/2023 la demandada le informa que dejaron sentado lo manifestado y que no contaban con stock, que lo notificarían con ello suceda. El 24/02/2023 el actor le solicita el reintegro económico, ante el faltante del producto, el 28/02/2023 la demandada se limita a informar que no tiene stock del producto, el 21/03/2023 el actor solicita información, el 29/03/2023 la demandada solicita la información acerca del domicilio del actor a los fines de realizar el cambio, el actor lo informa ese mismo día. El 25/04/2023 el actor solicita información acerca de la entrega, la demandada le contesta el 26/04/2023 confirmando la recepción de los datos y vuelve a informar que no cuenta con stock del producto. Claramente el Sr. Esser solicitaba de manera reiterada información y si bien la demandada respondía, el actor no obtuvo la reparación y/o el cambio del producto. En conclusión la fabricante en su condición de proveedor del contrato de consumo, en los términos del art. 2 de la ley 24240, debe responder por los daños y perjuicios ocasionados al consumidor en base al incumplimiento del contrato, que faculta la normativa del art. 10 bis inc. b: *“Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente”.* Más aún cuando la demandada no acredita que informó acerca de la existencia de un servicio técnico conforme lo establecido en el art. 12 de la misma ley, para ello se aplica la teoría de la carga dinámica de la prueba, en virtud de la cual la carga probatoria recae sobre que se encuentra en mejores condiciones de producirla, pues la accionanada omitió ejercer un derecho de defensa adecuado para lograr rebatir la imputación efectuada por la el actor, al no haber ofrecido pruebas que sustenten sus dichos sobre todo el de haber dado cabal cumplimiento al deber de garantizar un servicio técnico adecuado. Por lo que entiende este Magistrado que la fabricante es responsable, así como la empresa vendedora, en su calidad de proveedoras. A su vez tanto el fabricante como el proveedor resultan responsables frente al actor por integrar la denominada cadena de comercialización, de acuerdo a lo previsto por el art. 40 de la LDC.

5. Rubros reclamados. Como consecuencia del daño sufrido, el actor reclama sendas partidas en concepto de daño moral: daño punitivo y al pago de la suma del valor del equipo objeto del reclamo, actualizado al momento del dictado de la sentencia.

5.1. Daño Material: El actor solicita la suma del valor de los auriculares marca JBL AUR.IE TWS T230NC TWSBAM NEG.

Al respecto resulta de aplicación el art. 10 bis de la LDC que faculta al consumidor a rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, lo cual no implica una renuncia a reclamar los daños ocasionados. Advierte este Sentenciante que en autos no se probó que al actor se le haya ofrecido la posibilidad de arreglar los auriculares, pues de las probanzas solo surge que la demandada le facilitó un link con un instructivo y no se le informó acerca de ningún servicio técnico. Si bien se mencionó el cambio de producto, el mismo no fue cumplido por la accionada. Por lo cual el consumidor se encuentra en condiciones de peticionar el equivalente a las sumas abonadas. Al respecto el art. 17 inc. b de la LDC prescribe que el consumidor puede devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa. Entendiendo que el concepto de precio actual de la cosa es el que contempla la inflación, de acuerdo al criterio sentado por la Sala III de la Excma. Cámara en lo Civil y Comercial Común en su auto N° 377 del 31/07/2019.. Atento que resulta imposible determinar en esta instancia el valor de condena por la procedencia de este rubro, ya que las partes no arrimaron pruebas para acreditar el precio de los mismos, sumado a la inflación imperante, corresponde diferir su determinación para la etapa de ejecución de sentencia..

Por último, en virtud de lo resuelto en este punto, una vez fijado el monto de dinero referenciado en el párrafo precedente en la etapa de ejecución de sentencia, corresponde adicionar un interés del

8% anual desde la fecha del reclamo administrativo ante la demandada (07/02/2023) hasta la determinación del valor del bien, y desde la misma la tasa activa de la cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina hasta el efectivo pago.

5.2. Daño moral. Bajo este concepto el actor reclama la suma de $1.000.000 por la circunstancia de que sufrió padecimientos espirituales y personales. Expresa que se ha afectado la tranquilidad del espíritu del actor, la serenidad, la paz, causando malestar psíquico y espiritual no patológico, que como daño a la persona implican una modificación disvaliosa del espíritu, perceptible por un modo de ser y estar diferente al que existía antes del hecho.

De acuerdo con las pautas del artículo 1738 del CCCN, es posible englobar a los daños no patrimoniales como aquellos que afectan la integridad psicofísica y social de las personas (diferenciándolos de aquellos que afectan la integridad patrimonial). Este rubro hace referencia al daño que provoca la lesión a intereses espirituales de un sujeto, que produce en la persona consecuencias espirituales disvaliosas, que se traducen en un modo de estar diferente al que se encontraba con anterioridad al hecho lesivo, afectándole sus capacidades de entender, de querer y de sentir (Calvo Costa, C. “Daño resarcible. Su concepción a la luz del Código Civil y Comercial”, en La Ley AR/DOC/555/2015).

Aun cuando en el ámbito contractual no cualquier daño moral origina la responsabilidad del autor del hecho (cfr. CSJT, Sent. 250 del 13/05/2013), nuestros tribunales han entendido que en materia de derecho del consumidor es necesario valorar si la índole del hecho generador de la responsabilidad torna previsible la experimentación de un daño moral, acorde con el curso natural y ordinario de las cosas (Cám. CCC, Sala 2, Sent. 219 del 04/05/2018). En el caso particular entiendo que corresponde hacer lugar al daño moral solicitado.

En lo que refiere a la determinación del monto del daño moral, el artículo 1741 del CCCN prescribe que el monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas. Este criterio de cuantificación significa la recepción de la elaboración doctrinaria y jurisprudencial que tiene en cuenta que se trata de un rubro de carácter resarcitorio; que su fijación debe tener en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad, la entidad del sufrimiento causado y no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material; que la tarea del juez es darle a la víctima la posibilidad de procurarse satisfacciones equivalentes a lo que ha perdido; que se reconoce que el dinero es un factor inadecuado de reparación pero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para reestablecer el equilibro en los bienes extrapatrimoniales; y que la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado (CSJN, en “Baeza”, Sent. del 12/04/2011, Fallos 334:376; y en similar sentido se ha expedido la corte local, en “Díaz”, Sent. 1076 del 06/08/2018).

De acuerdo a los parámetros del artículo 1741, entiendo que el resarcimiento en dinero permitirá a la actora acceder a bienes y/o servicios de consumo o de esparcimiento que cuanto menos puedan paliar o amenguar -al menos en algún grado- el padecimiento extrapatrimonial sufrido. Ante la falta concreta de datos que permitan determinar las satisfacciones sustitutivas prescriptas por la ley, entiendo prudente tomar el valor de $300.000, monto entiendo equivalente a la procedencia del rubro principal (daño material).

A ello corresponde agregarle un interés de la tasa activa del Banco de la Nación Argentina desde la fecha del reclamo administrativo ante la demandada (07/02/2023) hasta el efectivo pago.

5.3. Daño punitivo. Se solicitó además el pago de una multa en concepto de daño punitivo en los términos del artículo 52 bis de la LDC. En lo que respecta a la conceptualización del instituto, los daños punitivos han sido definidos por la doctrina como “sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (Pizarro, R.D., Daño Moral, Buenos Aires: Hammurabi, 1996, p. 453). Por otra parte, Alejandro Chamatropulos sostiene, en una definición más amplia y precisa que: “[l]os daños punitivos o multas civiles son sanciones de carácter civil y de origen legal, que pueden implicar no sólo una obligación de dar sino también de otra índole, disuasiva, accesoria, de aplicación excepcional, que se impone al condenado en ciertos casos en los cuales el mismo ha actuado con dolo o culpa grave, generalmente con el fin de evitar que el mismo conserve ganancias (económicas, políticas o de otra especie) derivadas de su accionar ilícito, no obstante haber pagado las indemnizaciones correspondientes, aunque también su aplicación procede en otros supuestos en los cuales puede justificarse para castigar y prevenir

conductas que merezcan un grado muy alto de reprochabilidad por parte de la sociedad" (cfr. Chamatropulos, D.A., Estatuto del Consumidor Comentado, Buenos Aires: La Ley, 2016, T. II, pp. 257-258).

A los fines de la procedencia de la multa corresponde recordar los conceptos doctrinarios y jurisprudenciales receptados por la Corte Suprema de la provincia. Se ha definido así que los daños punitivos son aquellos otorgados para castigar al demandado por una conducta particularmente grave, y se distingue una doble función del instituto: la disuasión de daños conforme con los niveles de precaución deseables socialmente y la sanción del dañador (CSJT en "Nuñez", Sent. 513 del 11/05/2016). Se entendió también que son excepcionales, pues proceden únicamente frente a un grave reproche en el accionar del responsable, en supuestos de particular gravedad, por lo que no cualquier incumplimiento puede hacer dar lugar a la fijación del concepto (CSJT, en "Rodríguez", Sent. 1399 del 22/12/2015). Desde el punto de vista subjetivo –también según los conceptos receptados por el Máximo Tribunal local– la conducta del proveedor debe ser gravemente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial, requiriendo una particular subjetividad en la conducta del dañador que va más allá de la mera negligencia (CSJT en "Ávila", Sent. 1932 del 13/12/2017).

Considero que en el caso de autos, teniendo en cuenta los hechos narrados por las partes, la conducta adoptada por las demandadas, documental que fueron adjuntadas como prueba y el incumplimiento extendido en el tiempo de las demandadas, no solo de la reparación de los auriculares o el reintegro del monto dinerario de los mismos, sino de expedirse de forma clara, precisa y eficiente sobre la información que correspondía a los fines de que el actor tenga la posibilidad de tomar conocimiento de las posibilidades con las que contaba, quedando evidente mediante dicha conducta evasiva un desinterés en dar solución al consumidor, constituyendo una conducta reprochable, generando una incertidumbre y privación de derechos (bienes e información), tutelados por la Ley N° 24.240, lo que no dejó a la actora otra alternativa que promover la vía judicial.

En consecuencia, en concordancia con lo dictaminado por la Sra. Agente Fiscal, considero procedente la aplicación de la sanción dispuesta en el Art. 52 bis de la ley N° 24.240, siendo facultad del Juzgador su ponderación y graduación, condenando a pagar a la demandada en concepto de daño punitivo la suma de una canasta básica, monto proporcionado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina.(https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/canasta_11_24EEC3484B2A.pdf) por $ 1.037.671,70. Que dicha suma será actualizada conforme la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina desde la presente hasta su efectivo pago.

En consecuencia los rubros indemnizatorios por los que prospera la demanda, sin perjuicio de la entrega de un producto nuevo, son:

CapitalFecha inicialFecha finalTasaIntereses Total

Daño moral$300.00007/02/2330/12/24Activa BNA$519.637,80$819.637,80

Daño punitivo$1.037.671.7030/12/2430/12/24$1.037.671,70

TOTAL$1.337.671,70$519.637.80$1.857.309,5

Conforme lo expuesto la suma indicada en el cuadro que antecede se devengará intereses conforme tasa activa promedio del BNA desde la fecha indicada (fecha de la sentencia) hasta el efectivo pago.

6. Ahora bien, corresponde analizar el planteo de pluspetición inexcusable por la demandada. Lo cual debe complementarse con las disposiciones del CPCyCT, en particular el art. 65 que aclara que no se entenderá que hay pluspetición cuando el valor de la condena dependa del arbitrio judicial o del dictamen de peritos o de árbitros o cuando la diferencia no exceda del 20% (veinte por ciento), entendiendo el suscripto que esta última debe calcularse entre el importe demandado y aquel por el

cual prospera la acción. En tal sentido se observa que prácticamente la totalidad de los rubros demandados han progresado, no observándose una conducta que pueda ser calificada como temeraria o maliciosa, encontrándose sujeta la cuantificación del daño al prudente arbitrio judicial. Por todo ello corresponde rechazar el planteo de plus petición inexcusable.

7. Costas y honorarios

Atento al resultado arribado, con respecto a las costas del proceso, las mismas se imponen a las demandadas vencidas, GMRA S.A y ELECTRÓNICA MEGATONE S.A, en virtud del principio objetivo de la derrota y del régimen de costas en materia de consumidores y usuarios (Arts.61, 487 y ccdtes del Código Procesal Civil y Comercial de Tucumán).

Sobre la regulación de honorarios, atento a lo dispuesto en el artículo 20 de la ley n° 5480, no es posible en este momento determinar sobre la base sobre la cual se deben calcular los emolumentos profesionales, por lo que conforme lo dispone dicha norma me encuentro habilitado para diferir el pronunciamiento.

Por ello:

RESUELVO:

I. HACER LUGAR a la acción de consumo deducida por Alejandro Esser, DNI n.° 33.815.381 y, en consecuencia, se condena a GMRA S.A., CUIT N.° 30-71562186-6 y a ELECTRÓNICA MEGATONE S.A., CUIT N.° 30-54365973-4, en forma solidaria en el plazo de DIEZ (10) días a: a) Entregar las sumas de dinero equivalentes a un par de auriculares marca JBL AUR.IE TWS T230NC TWSBAM NEG, o en caso de suspenderse su fabricación al de otro de la misma marca de similares características, más interés del 8 % anual desde el 07/02/2023 hasta la fecha de su determinación durante la ejecución de sentencia, y a partir de la misma conforme la tasa activa del Banco de la Nación Argentina hasta el efectivo pago; b) Daño moral por la suma de pesos OCHOCIENTOS DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE CON OCHENTA CENTAVOS ($ 819.637,80), más intereses conforme tasa activa del Banco de la Nación Argentina a computarse desde la presente hasta su cancelación; c) Daño punitivo por un importe de UN MILLÓN TREINTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y UNO CON SETENTA CENTAVOS ($1.037.671.70), más intereses conforme la tasa activa del Banco de la Nación Argentina a partir de la firmeza de la presente hasta su pago.

II.-IMPONER COSTAS las costas del presente proceso a GMRA S.A., CUIT n.° 30-71562186-6 y a ELECTRÓNICA MEGATONE S.A., de conformidad a lo considerado.

III.-RESERVAR pronunciamiento de honorarios para su oportunidad.

HÁGASE SABER.

DR. PABLO ALEJANDRO SALOMON

JUEZ

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMUN -14a. NOM.

Actuación firmada en fecha 31/12/2024

Certificado digital:
CN=SALOMON Pablo Alejandro, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20288842613

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán https://www.justucuman.gov.ar.