



NEUQUÉN, 2 de marzo del año 2021.

Y VISTOS:

En acuerdo estos autos caratulados: "**SCHIEL STELLA MARIS C/ COMPUNEUQUEN S.A. S/ SUMARISIMO LEY 2268**", (JNQC16 EXP N° 522205/2018), venidos a esta **Sala II** integrada por los Dres. Patricia **CLERICI** y José I. **NOACCO**, con la presencia de la Secretaria actuante Dra. Micaela **ROSALES** y, de acuerdo al orden de votación sorteado, **el Dr. José Ignacio NOACCO dijo:**

I.- Con fecha 7 de mayo de 2020 se dicta sentencia, haciendo lugar a la pretensión, decisión que la demandada apela mediante presentación de fecha 24 de junio del mismo año.

Se agravia por el progreso de la acción pues entiende que el daño no fue probado y mucho menos que pueda resultar imputable a su parte.

Refiere que la sentencia se funda en el incumplimiento del deber de información, la responsabilidad objetiva y para hacerlo recurrió a una incorrecta aplicación de las cargas dinámicas de la prueba.

Afirma que hubo violación del principio de congruencia y que en definitiva, no se consideró la prueba producida por su parte y, en su lugar, la forzó a favor de la actora.

Señala que sin perjuicio de la responsabilidad objetiva consagrada por la ley de defensa del consumidor, la actora no logró acreditar ni siquiera que la notebook se encuentre quemada e insiste en que la sentencia condenatoria se dictó sin saber si realmente la máquina funciona o no.



Resalta que su parte se ofreció a testear la notebook en la instancia de Protección al Consumidor, sin embargo la actora se negó a ello.

Afirma que el perito reconoció en el dictamen, que no tuvo a su disposición la computadora, sin embargo afirma que está quemada, por los dichos que surgen de la prueba documental que fue desconocida por su parte y no fue reconocida luego por quienes serían sus autores.

Sintetiza que fue condenada por quemar la motherboard de una notebook que no se incorporó como prueba, no fue testeada y el perito nunca vio, concluyendo así que se la obliga a resarcir un daño que no existe.

Afirma que la sentencia recurre al concepto de carga dinámica de la prueba pero es un error que de ello luego se pueda concluir que el proveedor o empresa deba probar que no existe daño.

Sostiene que los principios rectores del derecho del consumo no pueden verse forzados de manera tal que se exceda la lógica, pues la carga dinámica de la prueba impone que quien está en mejores condiciones de probar debe acompañar la prueba de la que se intenta valer para sustentar su pretensión o defensa.

En este proceso, afirma, recaía sobre la actora pues ella conservaba en su poder la notebook que afirma tenía la motherboard quemada, sin embargo no permitió que fuera revisada y testeada.

Su parte fue condenada al pago de \$ 6.000 en concepto de daño moral, porque la falta de información a la actora le causó angustia, sentimientos negativos y frustración, suma que la demandada considera exorbitante pues no hay prueba del mismo, sólo la manifestación de la accionante.



Agrega que al haberse delimitado el daño a la falta de información al momento de la venta del cargador, el mismo se ubica en el ámbito contractual y por ello es preciso la demostración de la existencia del mismo.

En relación al daño material, fundado en que su parte no tenía repuestos y en la falta de información, reitera que se le informó a la actora que debía llevar la notebook, sin embargo ella reconoció haberlo comprado apurada y no haber dado lugar a las explicaciones relacionadas con la notebook.

Encuentra carente de lógica condenar a la entrega de un cargador que nunca fue requerido, pues lo que la actora pretendía era una notebook nueva.

Subraya que su parte siempre buscó una solución para la actora, al brindarle un pin nuevo a pesar de que la rotura del cargador habría sido por una manipulación incorrecta, incluyendo el ofrecimiento de testear la máquina en la Dirección Provincial de Protección al Consumidor.

Agrega en ese sentido que desde esa Dirección se dictó resolución por la que no se sancionó a su parte de ninguna manera.

Solicita se tenga por expresados los agravios y se revoque la sentencia.

Corrido el traslado de los agravios, la actora no los contesta.

II.- La sentencia caracteriza la responsabilidad que da lugar a la condena en el marco de la responsabilidad objetiva y señala concretamente: *"... frente a la responsabilidad objetiva que regula la Ley 24.240 y lo previsto por el art. 3 del mismo cuerpo normativo, al no controvertirse que el 28 de agosto de 2015 el técnico de la demandada intervino en el equipo de la actora utilizando otro*



pin distinto al del cargador universal que le vendieron, y al estar admitido que el equipo en aquella oportunidad no funcionó; no tiene la actora que probar la culpa o negligencia de la demandada, ni tampoco se trata de probar las infinitas causas que pueden ocasionar que se quemara la placa de la notebook. Al encontrarnos frente a una relación de consumo, la aplicación de la carga dinámica de la prueba, determina que lo que debe surgir probado para eximir de responsabilidad a la demandada, es que, la notebook de la actora ya estuviera quemada cuando ésta se presentó en el local -como alude Compunenquén SA- o que se acredite que el accionar del técnico de la accionada no pudo causar el daño por el que se demanda (conforme art.53 LDC). Ante ello, no incide en el caso la calidad o características de la notebook de la actora, ni el tiempo útil que genéricamente tienen estos equipos, ni que el pin original del cargador se haya roto por una mala manipulación de la demandante, tal como se preguntara a los testigos que declararon en este proceso. Cabe destacar que la actora en su demanda expresa que el cargador funcionó perfectamente durante 4 días, de modo tal que queda aventada cualquier posibilidad de que el mismo haya funcionado incorrectamente o que la rotura del denominado "pin" haya obedecido a una falta de información, pues podemos conjeturar que pudo haber sido un cargador con alguna falla de calidad en su ensamble pero la actora es quien declara "que se rompió el pin o la punta que se conectaba a la computadora".

Y más adelante: "En definitiva, considero que, ante las características del pin provisto por la demandada para ser utilizado en el cargador y computadora de la actora, el potencial peligro que implica que se conecte invirtiendo las polaridades, el daño del equipo -admitido por la demandada-, lo que no probó la demandada es que la causa del daño que hizo que la computadora de la actora no encendiera,



le fuera ajeno. La prueba ofrecida y producida por la empresa accionada no se dirigió en ese sentido.”

La transcripción textual de los términos es en orden a destacar que si la responsabilidad atribuida se basa en que el demandado **no probó que la notebook ya estuviera quemada una vez que llegó al local**, y ello se debía al accionar de su dependiente, resulta imprescindible para esa parte haber accedido al control o testeo de la misma, pues de otro modo no existe posibilidad material de acreditar esa circunstancia.

Esto es, la necesidad de acreditar que la notebook estuviera dañada era un requisito esencial, y no podría ser ello de otro modo pues sin daño no hay responsabilidad.

Así, entiendo le asiste razón en la queja expresada ya que desde la instancia administrativa, tempranamente y en momentos más cercanos al desarrollo de los acontecimientos, su parte insistió en tener acceso al equipo y esa circunstancia no fue allanada por la actora, ni tampoco hay una explicación razonable que justifique esa conducta.

Luego, sin perjuicio de la posibilidad de enfocar la cuestión desde el punto de vista de la responsabilidad objetiva y la inversión de la carga probatoria que ello supone, en el caso concreto la actora debió acreditar con certeza la existencia del daño o por lo menos admitir que el demandado lo constatará, en relación a lo cual aparece manifiesto el deber de colaboración que le cabía como un requisito indispensable en el marco del presente proceso.

Luego, y aun cuando las manifestaciones vertidas en la documentación aportada por la actora -fs. 22 y 24- resultaran admisibles, ello sólo acredita que el equipo llegó dañado a ese lugar y no que haya llegado en perfectas



condiciones de uso al local de la demandada y que lo haya deteriorado el técnico de la demandada.

En la presentación de fs. 19 de las actuaciones administrativas, -incorporadas como prueba- la presidenta de la empresa demandada manifiesta: *"El informe de la notebook Bangho fue confeccionado por un técnico que no es OFICIAL de BANGHO, y por lo tanto no sabemos si tiene realizada la capacitación correspondiente y si su nivel técnico es el indicado para realizar el tipo de informe que redactó. Tampoco sabemos en qué se basa para indicar que el equipo sufrió un golpe de tensión que causara un daño irreparable en la placa. En dicho caso si fuera cierto, es imposible que un golpe de tensión sea ocasionado por el cargador universal que como máximo entrega 24V y de ser así tendría que realizar un diagnóstico del cargador que se le vendió a la clienta para indicar que el mismo funciona mal y quema equipos o da golpes de tensión en los equipos a los que se los enchufa, y no lo hizo."*

Agregaba: *"... por lo que solicito revisar, testear y peritar por quien corresponda el cargador para comprobar que el mismo tiene un mal funcionamiento o pudiese ocasionar daños irreparables..."*

La petición de peritar la notebook fue reiterada en la instancia judicial y suscitó similar conducta de parte de la actora, quien insistió en que no era un hecho controvertido el funcionamiento del cargador, guardando silencio frente a lo que la demandada expresara en relación a la notebook.

Sin embargo el estado de ese equipo siempre formó parte de los hechos controvertidos y por ello la demandada indicó que no era posible que el cargador hubiera provocado



ese daño, y en esa descripción de hechos debía contarse con la notebook, con el cargador y con los "pines".

Tan ello es así que el perito señala en su dictamen: *"En respuesta a los puntos solicitados, observo que para poder cumplir con el peritaje de ellos necesitaría: La computadora de la Sra. Stella, con la MotherBoard en su interior y todos sus componentes. El cargador original de la computadora."*

Cabe recordar que la actora no indicó que la computadora no funcionara a raíz del uso del cargador que le vendió la demandada, sino que lo que manifiesta es que el pin correspondiente se rompió, por ello fue a solicitar que le entreguen uno nuevo y es allí donde debería ubicarse el análisis acerca de si el nuevo pin proporcionado ocasionó el daño, si hubo una infracción al deber de información o de trato digno al consumidor.

Insisto, examinar la cuestión en el marco de la responsabilidad objetiva, y que a partir de ello se invierta la carga de la prueba, requiere necesariamente tener acreditado el daño, y en el caso en análisis el daño que alega la actora no fue probado por ella y tampoco es posible tenerlo acreditado ni siquiera a través de indicios.

Los técnicos que lo habrían constatado no fueron traídos al proceso, y los informes que la actora acompañó al demandar en ese sentido, tampoco fueron refrendados por quienes los habrían emitido.

La sentencia luego, ubica una infracción al deber de información en los siguientes términos: *"En otro aspecto, esto es, respecto a las características del cargador vendido a la actora, la demandada alega que se le dio toda la información a la consumidora, y que además el mismo producto cuenta con los detalles e información."*



"En este aspecto, no encuentro que la demandada haya probado que puntualmente al momento de vender el cargador, informara a la consumidora que uno solo de sus pines era compatible con el equipo al que iba destinado a servir, ni tampoco que, frente al supuesto dado, de romperse el pin, no existieran repuestos. -el subrayado me pertenece-

"El hecho que la actora se presentara en el local de la demandada exigiendo que le vendieran un pin, tal como lo plantea la demandada, evidencia la falta de información respecto a que los pines no se comercializan de manera individual."

Aquí cabe tener en cuenta el hecho de que, según expresara la actora, durante 4 días el cargador fue utilizado y el hecho de que haya sido utilizado y luego, contando el mismo con "8 opciones de punta" igualmente haya ido a COMPUNEUQUEN S.A a efectuar el reclamo respecto del que se rompió, descarta que no haya sido informada acerca de que debía utilizar ese pin y no otro.

En el caso, no resulta razonable que la infracción al deber de información se ubique en el momento de la venta del cargador en los términos descriptos, pues a más de que eso no fue lo manifestado por la actora al demandar, la afirmación de que al venderle el cargador no le advirtieron que los pines no se comercializaban por separado no se compadece con las máximas de experiencia, pues la actora no fue a comprar "pines" sino un cargador universal que contiene diversos conectores como el mencionado, justamente por tratarse de un cargador que es compatible con distintos equipos.

Reitero, el reclamo de la actora fue que por un actuar negligente del técnico de la demandada, su notebook se dañó al utilizar el cargador que aquella le había vendido, con



un pin incorrecto en reemplazo del que llevó roto para hacer el reclamo.

Tampoco es posible apoyar la conclusión en que: *"Al observar ambos pines (reservados), se aprecia que el que se indica como "original" del cargador Shark tiene "patitas" de distinto grosor, mientras que el provisto por el técnico de Compuneuquén S.A, tiene las "patitas" del mismo grosor o muy similares. El extremo del cable del cargador, en el que se conecta el pin, tiene dos orificios de distintos diámetros, en similitud con las terminales de los pines que vienen con el producto (ver contenido de la caja del cargador reservada)."*

Así, las implicancias técnicas que pueden tener componentes eléctricos de esas características sólo pueden ser determinadas por especialistas, no resultando apropiado sustentar conclusiones en la sola observación de los mismos, sobre todo cuando se ha controvertido fuertemente y es el núcleo del proceso, los efectos que dicha circunstancia pudo tener sobre la vida útil de la notebook.

Por lo expuesto, no estando acreditado el daño no es posible dar sustento a la pretensión, y siendo que la posibilidad de peritar la notebook aparece como un elemento esencial para apoyar dicha circunstancia y siendo que esa ausencia de examen tampoco puede ser imputada a la accionada, he de proponer hacer lugar al recurso y revocar la sentencia apelada, rechazando la demanda, imponiendo las costas de ambas instancias a la actora en su calidad de vencida(art. 68 C.P.C. y C.). **TAL MI VOTO.**

La Dra. Patricia CLERICI dijo:

I.- He de disentir con el voto del señor Vocal preopinante.

De acuerdo con los términos de la demanda, la actora reclama por la adquisición de un cargador universal en



el comercio de la demandada, producto que habría resultado defectuoso, ocasionando daños en su computadora, invocando también la inexistencia de garantía y la imposibilidad de su reparación.

La sentencia de primera instancia hizo lugar parcialmente a la demanda, condenando a la demandada a la devolución del precio abonado por el cargador universal (producto adquirido) y al pago de indemnización por daño moral. Se rechazan las pretensiones de la parte actora en orden al reintegro de los gastos de reparación de la computadora y a la indemnización por privación de uso de la notebook. Como así también ha sido desechada la existencia de un trato no digno hacia la consumidora y de indiferencia por parte de la demandada, y la aplicación del daño punitivo.

Habiendo sido consentida la sentencia de grado por la parte actora, el fallo es apelado por la demandada.

La queja de la demandada refiere a que ha sido condenada a reparar un daño que no está probado, centrando su queja sobre que la accionante no acreditó que la computadora estuviese quemada y, a partir de allí, tampoco acreditó la relación causal entre el defecto del cargador y el daño que presentaría la notebook de la actora.

Sin embargo, y conforme surge de lo decidido en la instancia de grado, la demandada no fue condenada a reparar el daño que habría sufrido la computadora de la accionante, sino solamente a reintegrar el precio abonado por el cargador universal, con fundamento en el art. 17 inc. b) de la Ley de Defensa del Consumidor, y por entender -la jueza de primera instancia- que medió falta de información respecto a los efectos que tenía en el producto la rotura del pin y la inutilidad del cargador por la imposibilidad de reparación.



El art. 17 de la Ley 24.240 se refiere al supuesto de reparación defectuosa.

Al fallar la causa "Martínez c/ Sapac S.A." (expte. n° 502.048/2014, 27/3/2018) sostuvo que: "El art. 17 de la ley 24.240 señala que existe reparación no satisfactoria cuando la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada.

"Por su parte el decreto reglamentario de la ley 24.240 –n° 1.798/1994– especifica que se entenderá por "condiciones óptimas" aquellas necesarias para su uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante.

"Roberto A. Vázquez Ferreyra señala que es esperable y exigible que los productos y servicios adquiridos o suministrados sean conformes con lo ofrecido al consumidor o usuario, y todo ello debe juzgarse teniendo en cuenta diversos factores entre los que cabe enumerar a la naturaleza y al destino del bien, su complejidad técnica, modos de uso, durabilidad, oferta publicitaria, etcétera. Agrega el autor citado, *"Esto abre un abanico de expectativas que llevan a lo que se conoce como el marco de protección del consumidor posterior a la celebración del contrato, y en ese marco se encuentra lo referido a la garantía legal, que en nuestro país viene impuesta por la LDC como de orden público.*

"En líneas generales, la garantía implica que el fabricante, vendedor, proveedor, etcétera, se obliga a la sustitución o reparación de un bien que resulta no idóneo para su funcionamiento, ya sea por presentar un vicio o, sencillamente porque no existe identidad entre lo ofrecido y lo entregado. Se trata de la obligación de transmitir un derecho íntegro sobre un bien idóneo, exento de vicios y dotado de las cualidades necesarias para el fin contractualmente acordado" (cfr. aut. cit., "La garantía legal en la Ley de Defensa del Consumidor", Revista de Derecho Privado y Comunitario, Ed. Rubinzal-Culzoni, T. 2009-I, pág. 133/134).

"Graciela I. Lovece trae el concepto de "seguridad amplificada", explicando que el consumidor adquiere productos en el mercado para lograr una finalidad autónoma que va más allá de la adquisición en si misma, finalidad que puede ser originaria o



inducida, y ello coloca en juego la expectativa de eficiencia de estos productos apuntando a la facultad que poseen para producir el efecto deseado con su adquisición. En este orden de ideas, continúa Graciela Lovece, *“que un producto cumpla con la finalidad perseguida al adquirirlo en un contexto de Sociedad de Consumo no se reduce exclusivamente a su funcionamiento en condiciones adecuadas de uso, sino que se interrelaciona con otras variables, como el posicionamiento empresario, la publicidad inductiva, la seguridad que brinda, etc.”*; y que en este marco conceptual, la seguridad amplificada implica la protección tanto de los intereses económicos como de los extraeconómicos del consumidor, porque son ambos los que éste coloca en juego en ese negocio jurídico (cfr. aut. cit., “El consumidor ante las reparaciones no satisfactorias”, LL 2014-A, pág. 30) .

El art. 11 de la Ley de Defensa del Consumidor determina que cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, el consumidor goza de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole.

Ricardo Luis Lorenzetti señala que la ley impone, en este campo, una garantía. El autor citado agrega: “El origen legal de la garantía y la interpretación armónica con el artículo 37 en cuanto prohíbe la eximición total o parcial de responsabilidad, nos lleva a la conclusión de que las partes no pueden dejarla sin efecto o modificarla, limitando sus alcances. Esta interpretación fue corroborada con la reincorporación de la última parte del artículo 14, que había sido vetado y que establece la nulidad de pleno derecho de toda cláusula que contraríe las normas del artículo...El objeto de la garantía se refiera a defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento” (cfr. aut. cit., “Consumidores”, Ed. Rubinzal-Culzoni, 2009, pág. 348/349).

En autos, la demandada negó la garantía del producto, no porque no existiera -conforme lo alega la actora-, sino porque entendió que la rotura del adaptador del cargador fue consecuencia de una manipulación errónea del producto. En otras palabras, la actora sería la responsable de la rotura del producto.



La prueba pericial técnica no abordó esta cuestión (si la rotura del cargador fue producto de un defecto del producto o de una manipulación inadecuada por parte del consumidor), pero, conforme lo ha resuelto la jurisprudencia, los defectos o vicios que se manifiestan durante la vigencia de la garantía -se presume- existían cuando la cosa se entregó pues de lo contrario se desvirtuaría la finalidad protectoria de la misma, debiendo el responsable acreditar o demostrar que la cosa fue entregada en condiciones óptimas y que los defectos o vicios no le son imputables. Siendo de tal modo a cargo de la parte demandada producir prueba idónea a fin de demostrar que en la producción del evento dañoso existió una causalidad que le fue ajena, un hecho de la propia víctima o de un tercero por quién no debe responder, lo que no sucedió en autos (cfr. Cám. Apel. Civ. y Com. Resistencia, Sala II, "Cegobia c/ Garbarino S.A.I.C.", 8/5/2020, LL AR/JUR/68301/2020).

En similar sentido se han pronunciado la Cámara 6^a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba (autos "Plante c/ De Loredo", 5/3/2015, LL AR/JUR/1731/2015) y la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Sala I (autos "Electrolux Argentina S.A. c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor", 17/7/2020, LL AR/JUR/28041/2020).

En definitiva, y respecto de la condena impuesta a la recurrente, en tanto ella limita su agravio, la demandada reconoció que el cargador universal que vendiera a la actora fue traído al comercio por ésta, encontrándose parcialmente roto. Habiendo operado esta rotura dentro del plazo de la garantía legal se presume que ella es consecuencia de un defecto o vicio del producto existente al momento de su entrega. Si bien esta presunción puede ser destruida por



prueba en contrario, ella no fue aportada por la demandada, por lo que la condena recaída en la primera instancia se encuentra fundada en la existencia del daño invocado por la accionante.

Asimismo y, dado que el cargador no podía ser reparado, debió la demandada hacer entrega de uno nuevo a la actora o devolverle el precio abonado, siendo esta última opción la que configura la condena de autos.

II.- Teniendo en cuenta que el agravio de la demandada se circunscribió a la inexistencia del daño, sin cuestionar la cuantía de los rubros de condena, es que entiendo que la sentencia de grado debe ser confirmada.

III.- Consecuentemente propongo al Acuerdo rechazar el recurso de apelación de la parte demandada y confirmar el resolutorio recurrido.

Las costas por la actuación en la presente instancia son a cargo de la demandada vencida (art. 68, CPCyC).

Regulo los honorarios profesionales del Dr. Raúl Alberto Frechilla por su labor ante la Alzada en el 30% de la suma que se liquide por igual concepto y por su actuación en la primera instancia (art. 15, ley 1.594).

Existiendo disidencia en los votos emitidos precedentemente, se integra Sala con la Dra. **Cecilia PAMPHILE**, quien manifiesta:

Por compartir los fundamentos vertidos en el voto de La Dra. Patricia CLERICI adhiero al mismo expidiéndome de igual modo.

Por ello, **POR MAYORIA**, esta **Sala II**

RESUELVE:



I.- Confirmar la sentencia dictada en fecha 7 de mayo de 2020 (fs. 163/171vta.).

II.- Imponer las costas por la actuación en la presente instancia a cargo de la demandada vencida (art. 68, CPCyC).

III.- Regular los honorarios profesionales del Dr..... por su labor ante la Alzada en el 30% de la suma que se liquide por igual concepto y por su actuación en la primera instancia (art. 15, ley 1.594).

IV.- Regístrese, notifíquese electrónicamente y, en su oportunidad, vuelvan los autos a origen.

**Dra. PATRICIA CLERICI - Dr. JOSÉ I. NOACCO - Da. CECILIA PAMPHILE
Dra. MICAELA ROSALES - Secretaria**