

Expediente: 1541/22

Carátula: ZELAYA HONORIA RENEE ELVA C/ NISSAN ARGENTINA S.A. S/ SUMARIO (RESIDUAL)

Unidad Judicial: OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 1

Tipo Actuación: FONDO CON FD

Fecha Depósito: 23/08/2024 - 00:00

Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:

27249827504 - NISSAN ARGENTINA S.A., -DEMANDADO/A

90000000000 - AG NOA S.A., -TERCERO

33539645159 - CAJA DE PREVISION Y S.S. ABOGADOS Y PROC. -

20231172042 - ZELAYA, HONORIA RENEE ELVA-ACTOR/A

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1

ACTUACIONES N°: 1541/22



H102315093975

San Miguel de Tucumán, Agosto de 2024.

AUTOS Y VISTOS: Para resolver estos autos caratulados: “ZELAYA HONORIA RENEE ELVA c/ NISSAN ARGENTINA S.A. s/ SUMARIO (RESIDUAL)” (Expte. n° 1541/22 – Ingreso: 18/04/2022), de los que

RESULTA:

En fecha 22/06/2023 se presentó el letrado Francisco José Nader Zelaya, en carácter de apoderado de la Sra. Honoria Renee Elva Zelaya, DNI N° 2.427.160, e inició acción de consumo en contra de Nissan Argentina S.A., CUIT N° 30-71158535-0.

Relató que en fecha 08/07/2021 el automóvil Nissan de su mandante sufrió un siniestro vial, por lo cual fue trasladado el 26/07/2021 al concesionario oficial de Nissan en Tucumán, Ag Noa S.A. habiendo sido atendido por el asesor Dario Jabif, y adujo que el detalle de la orden de reparación n° 002241 indicaba unidad siniestrada.

Expresó que en primera instancia se solicitó un informe a la fábrica por cuanto el impacto realizado de frente no había activado los airbags. Indicó que tras diversos reclamos, el informe fechado el 21/09/2021 fue entregado recién el 28/10/2021 justificando que “no se ha verificado en la unidad en cuestión falla alguna, funcionando en debida forma todos los sistemas de seguridad activa y pasiva del rodado”.

Destacó que al contar con seguro contra terceros, este no se hizo cargo del arreglo del vehículo, indicando que de haberse abierto los airbags la cobertura se hubiera efectuado por cuanto el valor del mismo más los daños sufridos en el vehículo hubieran implicado su destrucción total.

Manifestó que habiendo transcurrido mucho tiempo desde el ingreso del auto al taller oficial, se insistió con la reparación del mismo, a pesar de la advertencia del taller oficial en el sentido de que los repuestos tendrían demora, y se realizó el pago de una seña en concepto de anticipo de compra

de repuestos en fecha 14/10/2021. Adujo además que se le advirtió a su mandante que el valor de las piezas estaría supeditado al tiempo que insumiera su envío desde fábrica.

Afirmó que desde el 26/07/2021, fecha en que fuera dejado el vehículo en el taller oficial de Nissan, hasta la fecha en que se notificó que llegó la última pieza por la que podía procederse a la reparación completa y entrega finalmente del vehículo el 23/03/22 transcurrieron 8 meses, tiempo que excede todo límite de razonabilidad, máxime si se considera que la propietaria del vehículo es una Sra. de avanzada edad de una gran vida cultural, para la cual es trasladada exclusivamente en su automóvil por su esposo, hijos y nietos.

Resaltó que cuando se le informó a su mandante de que podía entregarse el vehículo reparado, se advierte que quedaba pendiente porque aún no llegaba desde fábrica: el faro antiniebla, el botón del baúl y dos encauzadores del radiador que no había stock en fábrica. Y se le informó que “el módulo del airbag está arrojando falla, aparentemente está en primera fase de detonación () aparentemente ha tomado una señal de impacto el sensor” por lo que debe ser cambiado porque está inoperativo. Adujo que le indicaron que no había en fábrica ese módulo y que no sabían cuándo se podría conseguir, por lo que el auto fue entregado y utilizado sin el airbag que es uno de los elementos fundamentales de seguridad. Aclaró que este módulo fue entregado por fábrica y colocado el 29/08/2022, ingresado el vehículo por orden de reparación N° 006425-1 y que el 02/09/2022 fue entregada la última pieza faltante para la reparación completa, es decir habiendo transcurrido un año y un mes desde el primer ingreso.

Destacó que el auto fue adquirido 0km en el año 2018 y que siendo un auto prácticamente nuevo, no se podía conseguir repuestos, lo que importa una clara y directa infracción al art 12 de la Ley N° 24.240, de un vehículo que Nissan sigue ofreciendo y vendiendo hasta la actualidad, no habiendo suspendido nunca la venta del modelo, situación que debería suceder si se encuentra sin posibilidad de contar con los repuestos para el mismo.

Posteriormente detalló las siguientes pretensiones:

1) Compensación por privación de uso: Manifestó que la actora titular del automóvil es una Sra. de edad avanzada, de una muy activa vida cultural, y que es una reconocida escritora y participa de presentaciones de libros, dicta talleres, y realiza numerosas participaciones en eventos culturales, por lo que se trasladaba en su automóvil, que es manejado por su esposo, hijos o nietos. Indicó que 14 meses (tiempo que insumió la reparación satisfactoria del rodado) es un período excesivamente prolongado, cuando la demandada estaba obligada -conforme lo normado por el Art. 12 de la Ley N° 24.240- a brindar un servicio técnico adecuado, y además a suministrar partes y repuestos, cosa que en el caso de autos se perfeccionó luego de 14 meses. Adujo que durante ese tiempo, su mandante debió utilizar el servicio público de taxis, atento que al ser una persona de avanzada edad no puede subir a colectivos, debiendo erogar diariamente la suma de \$2.000, por lo que mensualmente abonó la suma de \$60.000, lo que se debe multiplicar por los 14 meses en los que se tardó en perfeccionar la reparación del rodado. Reclamó la suma de \$840.000, o lo que en más o menos se determinara.

2) Daño Moral: Expresó que se ha afectado en definitiva el estado espiritual de la Sra. Honoria Renee Elva Zelaya de Nader, generando incertidumbre sobre la suerte de sus ahorros y debiendo mendigar el cumplimiento de las obligaciones por parte del accionada. Estimó el rubro en la suma de \$660.000.

3) Daño punitivo: Sostuvo que es más que clara y aplicable al hecho la sanción punitiva, teniendo en cuenta la gravedad de lo sucedido y debido a la grosera actitud de la demandada con respecto a su mandante, al entregar el auto reparado luego de 14 meses de ingresado al Service oficial de la

marca. Solicitó la suma de \$3.000.000 por este rubro.

4) Pérdida de valor por la demora: Indicó que además del incumplimiento al artículo 12 de la Ley N° 24.240, la demora en un contexto inflacionario importa un aumento en el precio de los repuestos por razones no imputables a su parte. Detalló que el valor de los repuestos a la fecha de entrega del vehículo fue de aproximadamente \$1.300.000 (pesos un millón trescientos mil), cuando el ingreso al taller había sido 8 meses antes. Asimismo, consideró que el valor de automóvil también se vio disminuido por el paso del tiempo, sabido es que en el valor de los automóviles el tiempo de antigüedad es fundamental, en este caso perdió un año el modelo estando esperando la reparación. Solicitó la suma de \$500.000 en concepto de la diferencia del pago de repuesto a la fecha de la entrega efectiva del vehículo y el valor que perdió el automóvil durante el tiempo que estuvo parado esperando su reparación.

Corrido el traslado de ley, en fecha 10/11/2023 se apersonó la letrada Valeria Verónica Santucho como apoderada de Nissan Argentina S.A. y contestó demanda, realizando una negativa general y particular de los hechos mencionados por la actora y peticionando que el rechazo de la misma, con costas a la accionante.

En primer lugar, desconoció toda la documentación acompañada por la actora que no fuere expresamente reconocida por su parte. En particular, negó la autenticidad material y formal, por no constarle, de: DNI de la actora; Tarjeta Verde del automóvil Nissan Kicks color blanco, patente AC184VZ, modelo 2017; Orden de reparación N° 002241 de fecha 26/07/21; Orden de reparación N° 006425-1 de fecha 29/08/22; Factura B N° 000500001863 de fecha 14/03/22 donde consta cierre de orden de reparación 2241.

Manifestó que su mandante garantiza la calidad de sus vehículos por lo que la misma se compromete a reparar todo desperfecto derivado del material, montaje y fabricación del automotor, durante un período máximo de treinta y seis (36) meses o 100.000 km., lo que ocurra primero, contados desde que el vehículo es entregado, patentado o puesto en servicio por el primer adquirente. Adujo que conforme surge de la propia documental acompañada por la actora, la unidad 0 km. fue entregada a la Sra. Zelaya el día 30 de noviembre de 2017, motivo por el cual la garantía había finalizado el 30 de noviembre de 2020, es decir, ocho meses antes del inconveniente denunciado.

Destacó que cualquier reparación efectuada en la unidad como consecuencia de un siniestro vial, resulta totalmente ajena a su mandante y a la garantía por ella prestada, explicando que cuando se acude a un concesionario oficial con el fin de efectuar reparaciones particulares que no tienen vinculación ni con la garantía del producto, ni con los services obligatorios previstos en la misma, el Concesionario desarrolla como negocio particular, a su exclusivo riesgo y por su cuenta, la compra de repuestos originales y en algunos casos importados, a su mandante y efectúa la consecuente reparación.

Sostuvo que la única vinculación que tuvo su mandante con el asunto fue la de confeccionar el Informe que adjunta la contraparte de fecha 21/09/2021, en donde se analizó el funcionamiento del sistema de airbags ante la consulta de la Sra. Zelaya, no encontrándose ninguna falla de funcionamiento en el mismo.

Expresó que del examen de la totalidad de las constancias de autos y lo relatado por la propia parte actora, se desprende la absoluta falta de intervención de su mandante en los hechos debatidos en esta litis. Explicó que quien gestionó y efectuó la reparación del rodado fue el concesionario Ag Noa S.A., por lo que concluyó que ninguna responsabilidad tiene su representada -contractual y/o extra-contractual- por el supuesto hecho acontecido. Dejó interpuesta como defensa de fondo la falta de

legitimación sustancial pasiva, en base a los argumentos que expuso.

Seguidamente, rechazó los rubros solicitados por la actora, en razón de los fundamentos que, en honor a la brevedad, tengo por reproducidos en este acto.

Finalmente, entendió que en virtud de ser Ag Noa S.A. quien intervino en la reparación del rodado Nissan Kicks objeto de esta litis, correspondía su citación como tercero, lo que así solicitó.

En fecha 26/04/2024 se realizó la primera audiencia, en la cual se tuvo por contestada la demanda por parte de la accionada y se proveyeron las pruebas ofrecidas. Asimismo, se hizo lugar al pedido de citación como tercero de Ag Noa S.A en los términos de los arts. 48 y 51 *in fine* del CPCCT, Ley N° 9531.

La segunda audiencia se dejó sin efecto ya que la parte demandada no adjuntó pliego de posiciones en el plazo establecido, por lo que se tuvo por desistida la prueba de declaración de parte ofrecida por la demandada. Se dispuso el cierre del período probatorio

Luego, el 27/05/2024 emitió dictámen la Sra. Fiscal de la Fiscalía Civil, Comercial y del Trabajo de la 1ª Nominación. Mediante decreto del 29/05/2024 los autos fueron llamados a despacho para dictar sentencia, y

CONSIDERANDO:

1. Posiciones de las partes. Cuestión debatida.

La Sra. Honoria Renee Elva Zelaya inicia acción de consumo en contra de Nissan Argentina S.A.. El fundamento de su demanda gira en torno al incumplimiento por parte de la demandada del art. 12 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, en razón de la demora en la entrega de repuestos y partes para la reparación del vehículo de su propiedad.

Expresa que a raíz de un siniestro vial, en fecha 26/07/2021 ingresa el vehículo al concesionario oficial de Nissan en Tucumán, Ag Noa S.A., para su reparación. Alega que desde que dejó el vehículo en el taller hasta la fecha 23/03/2022 en que se le entregó el mismo, transcurrieron 8 meses y que por la falta de llegada de repuestos desde fábrica que quedaban pendientes de reparación (el faro antiniebla, el botón del baúl y dos encauzadores del radiador) terminó transcurriendo un año y un mes. Asimismo, alega que luego le informaron que había que cambiar el módulo del airbag por encontrarse inoperativo, cuando al inicio de la reparación la fábrica había informado que el mismo no presentaba fallas. Denuncia que el auto fue entregado y tuvo que ser utilizado sin el airbag, que es uno de los elementos fundamentales de seguridad, indicando que el módulo fue entregado por fábrica y colocado el 29/08/2022 y que recién el 02/09/2022 fue entregada la última pieza faltante para la reparación completa, un año y un mes después del primer ingreso.

Como consecuencia de lo anterior, entendió que desde el 26/07/2021 al 23/03/2022 en que se entregó el automóvil y luego hasta el 02/09/2022 transcurrieron 14 meses para completar el módulo del airbag y otros detalles, por lo que reclama privación de uso, daño moral, daño punitivo y pérdida de valor.

Nissan Argentina S.A. rechaza los términos de la demanda, los rubros reclamados y desconoce toda la documentación acompañada por la actora.

Manifiesta que conforme surge de la propia documental acompañada por la actora, la unidad 0 km fue entregada a la Sra. Zelaya el día 30 de noviembre de 2017, motivo por el cual la garantía había finalizado el 30 de noviembre de 2020, es decir, ocho meses antes del inconveniente denunciado. Destaca que cualquier reparación efectuada en la unidad como consecuencia de un siniestro vial,

resulta totalmente ajena a su mandante y a la garantía por ella prestada. Sostiene que la única vinculación que tuvo su mandante fue la de confeccionar el Informe en donde se analizó el funcionamiento del sistema de airbag, no encontrándose ninguna falla de funcionamiento en el mismo. Plantea falta de legitimación pasiva al entender la absoluta falta de intervención de su mandante en los hechos debatidos en la presente litis indicando que quien gestionó y efectuó la reparación del rodado fue el concesionario Ag Noa S.A., por lo que concluyó que ninguna responsabilidad tiene su representada -contractual y/o extra-contractual- por el supuesto hecho acontecido.

Así las cosas, se halla en discusión principalmente la legitimación para actuar como demandado de la fábrica -Nissan Argentina S.A.- ante los hechos denunciados por la actora y su eventual responsabilidad por la demora en la provisión de repuestos para la reparación del vehículo en cuestión. No hay acuerdo, asimismo, sobre los rubros reclamados y su monto. Estos son los hechos conducentes de justificación necesaria para la resolución de la causa (art. 300 del Código Procesal, Ley 6176, bajo cuyas reglas tramitó parte del proceso –en adelante CPCC– en consonancia con el art. 321 del nuevo Código Procesal Civil y Comercial –NCPCC).

2. Marco normativo y aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.

A la luz de los hechos invocados y reconocidos por las partes, considero que no resulta un hecho controvertido que las partes se encuentran vinculadas por una relación de consumo en los términos de los artículos 1092 y 1093 del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante CCCN) y artículos 1 a 3 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y modificatorias (en adelante LDC). En virtud de esas disposiciones, es consumidor la persona que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar o social. En el caso de autos, la parte actora es una consumidora que llevó su automóvil Nissan al taller del servicio técnico oficial de la marca. Por su lado Nissan Argentina S.A. (demandada) resulta ser proveedor, en los términos del art. 2 de la ley señalada, pues es la fabricante y distribuidora de la marca Nissan que comercializa sus vehículos a través de una red de concesionarios.

Cabe también señalar que si bien la demandada en su contestación de demanda negó tener alguna vinculación en el proceso, cabe tener en cuenta que el fabricante junto con la concesionaria es parte de una red contractual de contratos conexos que se encuentran vinculados por una finalidad económica común, consistente no solo en la comercialización de vehículos sino también en la provisión de servicio técnico de postventa y en la provisión de repuestos y partes (conf. arts. 1073 a 1075, CCCN).

Resulta imperioso destacar 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 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, en adelante 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, Belén; “Relación de consumo y calificación del consumidor inmobiliario”, en Derecho de Consumo Inmobiliario, Alterini I.E. - Aicega, M.V. -dirs.-, Buenos Aires: La Ley, 2021, Tomo I, p. 61).

3. La defensa de falta de legitimación pasiva.

Con carácter previo a abordar la cuestión de fondo, corresponde analizar el planteo de falta de legitimación pasiva opuesta por la parte demandada.

Funda su postura en su falta de vinculación con el hecho que da origen a la presente acción, que vincula -a su entender- únicamente al consumidor con la concesionaria Ag Noa S.A. quien gestionó, efectuó y percibió las sumas relativas al costo de reparación, repuestos y mano de obra.

Expuestos los términos en los que se encuentra planteada la referida defensa, cabe recordar que la legitimación procesal se define como aquel requisito en virtud del cual debe mediar una coincidencia entre las personas que efectivamente actúan en el proceso y las personas a las cuales la ley habilita especialmente para pretender (legitimación activa) y para contradecir (legitimación pasiva) respecto de la materia sobre la cual el proceso versa (Palacio, Lino E. Derecho Procesal Civil, T. 1, p. 409).

En ese sentido, nuestra Suprema Corte de Justicia de la Provincia ha tenido oportunidad de pronunciarse sobre esta cuestión (sentencia N° 1.477 del 28/09/2017 dictada en autos “Jalil Salomón Fernando y otros vs. Provincia de Tucumán s/ daños y perjuicios”), definiendo a la legitimación para obrar como un requisito intrínseco de admisibilidad de la demanda de tal suerte que para que el juez se encuentre en condiciones de examinar la pretensión procesal en cuanto al fondo del asunto, es necesario que quienes de hecho intervienen en el proceso como partes (actora o demandada) sean quienes deban figurar en ese proceso concreto asumiendo tal calidad; estas últimas son las “justas partes” o las “partes legítimas” (cf. Palacio, Lino E.: “Derecho Procesal Civil”, T I, pág. 405)” (conf. CSJT: sentencias N° 794, del 13/10/1997; N° 953 del 06/12/1999; N° 399 del 28/5/2001; N° 528 del 11/7/2003; entre otras).

Dicho esto, corresponde analizar si el demandado Nissan Argentina S.A. tiene legitimación para actuar como tal.

De las constancias de autos surge que el hecho productor del daño alegado (supuesta demora excesiva en la entrega de repuestos) se encuentra configurado en el marco de una serie de contratos conexos. Nissan Argentina S.A. resultará responsable en caso de tenerse por acreditado un proceder indebido de su parte, toda vez que actuó en su carácter de fábrica y como concedente de la concesionaria Ag Noa S.A. a través de la cual se prestó el servicio de reparación del automóvil.

Cabe recordar al respecto que “un sistema de concesión comercial involucra la formación de un negocio jurídico complejo, ya que requiere la celebración de una multiplicidad de contratos para llevar adelante el negocio propuesto. Es una operatoria comercial propia de nuestros mercados modernos, donde exige que el concedente (fabricante o productor de un determinado bien) se vincule con una red de concesionarios, que serán las bocas de expendio de su producto, y cada una de éstas con los consumidores de dichos bienes o servicios. Es evidente que en este sistema económico contractual cada concesionario será una empresa autónoma desde el punto de vista jurídico, que actuará por cuenta y riesgo propio frente a los terceros compradores del producto; y donde normalmente se pactará alguna exclusividad, lo que es suficientes para demostrar que nos encontramos ante un supuesto de conexidad contractual; donde se torna sumamente importante la labor de la red de concesionarios en el mantenimiento de la confiabilidad y calidad del producto ofrecido y la colaboración del concedente para el éxito comercial de cada uno de los componentes del sistema” (Cámara Civil y Comercial Común de Concepción, Sala Única, sentencia N° 267 de fecha 29/11/2019).

Por otra parte, advierto que al encontrarse controvertido en autos el cumplimiento del art. 12 de la Ley de Defensa del Consumidor, tengo en cuenta que dicha norma enumera expresamente a los fabricantes como uno de los sujetos obligados, por lo que sin perjuicio de las conclusiones a las que eventualmente podamos arribar respecto del fondo de la cuestión debatida, la legitimación pasiva

como parte de la relación jurídica sustancial alcanza a la demandada Nissan Argentina S.A..

Por lo expuesto, entiendo que corresponde rechazar en el caso el planteo de falta de legitimación pasiva interpuesto por la demandada Nissan Argentina S.A..

4. Valoración de la prueba. Deber de colaboración.

La parte actora tenía la carga de probar los extremos de su pretensión, sin perjuicio de que en el caso se trate de una relación de consumo. Según los parámetros receptados por nuestra Corte Suprema, el consumidor no está exento de actividad probatoria que sustente su derecho, pues el artículo 53 de la LDC (que impone a los proveedores un deber de aportar al proceso los elementos de prueba que obren en su poder, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida) no tiene un efecto de invertir la carga de la prueba, sino únicamente un deber agravado que se establece en cabeza del proveedor (conf. CSJT, en "Alperovich vs. Citibank", sentencia N° 485 del 18/04/2018).

En tal sentido, se tendrá presente para la resolución de esta causa el art. 53 de la Ley N° 24.240 que consagra un deber legal de colaboración acentuado en materia de pruebas en cabeza del proveedor demandado en un proceso de consumo. En particular, cabe precisar que el párrafo tercero dispone: "[...] Los 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 [...]". El referido deber legal posibilita, -en caso de negativa u omisión de un proveedor de presentar el material probatorio requerido-, que dicha conducta procesal se interprete como un indicio a favor de la veracidad de lo afirmado por la actora respecto del hecho invocado, y que no pudo acreditarse fehacientemente como consecuencia de falta de colaboración de la demandada.

La doctrina autorizada sostiene que cuando el proveedor no aporte al juicio las pruebas que se encuentren en su poder, o éstas se hayan perdido, o no se hayan producido, cuando razonablemente se encontraba en cabeza de aquél su preservación, este extremo constituirá una presunción en su contra, que permitirá presumir el hecho invocado por el consumidor (Cfr. Picasso, Sebastián - Vázquez Ferreyra, Roberto, (Dirs.), "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada", Tomo I, La Ley, Buenos Aires, Año 2009, página 669 y ss.). En idéntico sentido, la jurisprudencia ha señalado que "La obligación de probar los hechos controvertidos recae sobre quien, según las circunstancias del caso, se encuentre en mejores condiciones de hacerlo" (Cita en: Rusconi, Dante D. "Manual de Derecho del Consumidor", Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2009, pág. 121). De este modo, en atención al deber legal de colaboración, se impone la carga de exhibir documentos o instrumentos esenciales para la solución del litigio, aunque ello perjudique a quien los tiene (Cfr. González Vila, Diego S. "La tutela del consumidor en los planes de ahorro automotor", Ed. ASC Librería Jurídica S.A., pág. 184 y ss.).

Lo señalado encuentra su correlato además en la norma del art. 485 del CPCCT (Ley N° 9531) que establece que los proveedores demandados deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio y la verdad material, y que, en caso de duda sobre la interpretación de los hechos y de la valoración de la prueba, prevalecerá la más favorable al consumidor.

A luz de estos parámetros se llevará a cabo la valoración del plexo probatorio producido en este proceso.

5. Procedencia de la acción. Cuestiones controvertidas.

Luego de efectuadas las precisiones conceptuales precedentes, corresponde analizar la procedencia de la acción y las cuestiones controvertidas a la luz del plexo probatorio producido en autos.

5.1. Existencia de demora en la entrega de repuestos.

La parte actora basa su demanda principalmente en el incumplimiento por parte de la Nissan Argentina S.A. del art. 12 de la Ley de Defensa del Consumidor, en razón de la demora en la entrega de repuestos para la reparación del vehículo.

Al respecto debo hacer hincapié en que la accionada, al contestar demanda, no dice nada respecto al supuesto hecho generador del daño -demora en la provisión de repuestos- ni contrarresta en modo alguno la versión ofrecida por la actora. Sólo se limita a excusarse de responsabilidad, entendiendo que los hechos alegados le resultan ajenos por cuanto la concesionaria Ag Noa S.A. sería la responsable -según alega- de los supuestos perjuicios ocasionados por la reparación del vehículo.

Así planteada la primera cuestión, corresponde entonces determinar si en el caso particular se produjo la alegada demora en la provisión de los repuestos.

Del análisis de las pruebas existentes en autos, surge evidente que la misma es muy limitada. De todos modos, a los fines de determinar la responsabilidad por las consecuencias del hecho, debe recurrirse a los elementos de convicción que provienen de la escasa prueba producida, a los hechos no contradichos por las partes y a los principios de la normativa consumeril.

En línea con lo anterior, destaco además el hecho de que, de parte de la parte demandada, se verifica en el caso la más absoluta orfandad probatoria.

En efecto, tengo presente que Nissan Argentina S.A. ofreció prueba confesional, documental en poder de terceros, e Informativa/Exhibición de documentación. De las mismas, destaco lo siguiente:

- De la prueba confesional, en la cual se ordenó citar a absolver posiciones a la Sra. Honoria Renee Elva Zelaya, la demandada no adjuntó el pliego de posiciones correspondiente por lo que se tuvo por desistida la prueba mediante decreto de fecha 15/05/2024.

- Respecto a la documental en poder de terceros, se libró en fecha 06/02/2024 oficio ley al Estudio Casal & Asociados requiriéndole la remisión de la Póliza de Garantía correspondiente a la unidad objeto de esta litis, Antecedentes y el "Reglamento para Concesionarios" suscripto por AG NOA S.A.. No consta en el expediente digital que se haya retirado el oficio ni que la parte oferente de la prueba haya acreditado su debido diligenciamiento.

- En cuanto a la exhibición de documentación, se confeccionó oficio dirigido a la concesionaria Ag Noa S.A a fin de que remita las órdenes de reparación correspondientes a la unidad dominio AC184VZ y las facturas emitidas por los servicios prestados a la Sra. Honoria Renee Elva Zelaya. De la compulsa del expediente, tampoco se encuentra acreditado el diligenciamiento del mismo.

Es decir que ninguna de las pruebas previamente mencionadas fueron producidas por la parte demandada oferente. Si bien la accionada ofreció pruebas que podrían haber ayudado a esclarecer la cuestión, curiosamente no instó su producción ni aportó tampoco constancias documentales que respaldaran sus afirmaciones o negativas.

A mayor abundamiento, observo que tal fue la inacción de la parte demandada, que de las constancias de autos (decreto de fecha 02/05/2024), se observa que ni siquiera impulsó la notificación -al no adjuntar la movilidad correspondiente- a la concesionaria Ag Noa S.A., a la cual se

ordenó citar como tercero, en virtud de la propia solicitud realizada por Nissan Argentina S.A. al momento de contestar demanda.

Al respecto, tengo presente que el tercer párrafo del art. 53 de la Ley N° 24.240, que consagra el principio de las cargas dinámicas, resulta claro cuando expresa que los 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. Sobre ello, tiene dicho la jurisprudencia que, *“En materia probatoria, la reforma de la LDC por la ley 26.361 establece, en el art. 53, la carga de los proveedores de aportar al proceso todo 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. Consideramos que se trata de la aplicación expresa en materia de relaciones de consumo del deber de conducta de las partes en el proceso. Cabe recordar, al respecto, que ambas partes tienen el deber de colaborar de buena fe en la aportación de las pruebas que se encuentren en su poder -o cuya producción les es relativamente sencilla-, que podrían conducir al juez a arribar al conocimiento de la verdad material de los hechos debatidos en el proceso”* (Picasso-Vazquez Ferreyra - Ley de Defensa del Consumidor-comentada y anotada 96 Tomo I - art. 53, pag.664/665, La Ley, Buenos Aires) (Cámara Civil y Comercial Comun - Sala 3 - Expte. N° 3830/15, sentencia N° 531 de fecha 04/10/2019).

Por otra parte, la doctrina autorizada sostiene que cuando el proveedor no aporte al juicio las pruebas que se encuentren en su poder, o éstas se hayan perdido, o no se hayan producido, cuando razonablemente se encontraba en cabeza de aquél su preservación, este extremo constituirá una presunción en su contra, que permitirá presumir el hecho invocado por el consumidor (Cfr. Picasso, Sebastián - Vázquez Ferreyra, Roberto, (Dirs.), "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada", Tomo I, La Ley, Buenos Aires, Año 2009, página 669 y ss.). En idéntico sentido, la jurisprudencia ha señalado que "La obligación de probar los hechos controvertidos recae sobre quien, según las circunstancias del caso, se encuentre en mejores condiciones de hacerlo" (Cita en: Rusconi, Dante D. "Manual de Derecho del Consumidor", Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2009, pág. 121). De este modo, en atención al deber legal de colaboración, se impone la carga de exhibir documentos o instrumentos esenciales para la solución del litigio, aunque ello perjudique a quien los tiene. (Cfr. González Vila, Diego S. "La tutela del consumidor en los planes de ahorro automotor", Ed. ASC Librería Jurídica S.A. pág. 182. y ss).

Así, considero que la conducta asumida por la parte accionada no ha hecho sino dificultar el esclarecimiento de la cuestión debatida en el caso de autos, lo cual constituye una violación al deber de colaboración que la ley coloca en cabeza del proveedor. Ello resulta reprochable e incompatible con dicho carácter, pues en tal calidad debe actuar con profesionalidad y acompañar la totalidad de herramientas que tuviera en su poder. No cabe soslayar 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 aquél no puede rehuir (conf. Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán, Sala Civil y Penal, sentencia N° 2460 de fecha 20/12/2019, Expte N° CC10/16).

Ante tal conducta, corresponde aplicar el art. 485 *in fine* del CPCCT, Ley N° 9.531 que establece: *"en caso de duda sobre la interpretación de los hechos y de la valoración de la prueba, prevalecerá la más favorable al consumidor"*.

Así, bajo el criterio precedente, analizaré a renglón seguido la postura procesal asumida por la parte actora, y su actividad probatoria para sustentarla.

De la lectura de la demanda, se desprende que la Sra. Zelaya denuncia que desde que ingresó su automóvil al taller del concesionario oficial de Nissan en fecha 26/07/2021, y que permaneció allí hasta el 23/03/2022, fecha en la que se entregó el rodado -reparado parcialmente- y luego hasta el

02/09/2022 transcurrieron 14 meses hasta la llegada de los repuestos faltantes -el módulo del airbag y otros detalles- que permitieron finalizar la reparación.

Ahora bien, la parte actora, para acreditar sus dichos, adjunta la siguiente documentación:

- Imagen digitalizada del DNI N° 2.427.160 correspondiente a la Sra. Honoria Renee Elva Zelaya.
- Imagen digitalizada de la cédula de Identificación del vehículo Nissan Kicks Advance, Dominio AC184VZ.
- Recibo N° 00005124 de fecha 14/10/2021, a nombre de Zelaya Honoria Renee, en concepto de pago a cuenta de repuestos por el monto de \$10.000. En dicho recibo se encuentra inserto un sello de "pagado" con el nombre de "Ag Noa S.A. Nissan Tucuman".
- Informe emitido el 21/09/2021 por Nissan Argentina S.A., con constancia de recepción en fecha 28/10/2021, en el cual se hace constar que no se ha encontrado fallas en el sistema de airbags del vehículo.
- Factura N° 000500001863 de fecha 14/03/2022, emitida por Ag Noa S.A. a nombre Zelaya Honoria Renee, por el monto de \$1.126.654,56 en concepto de repuestos y mano de obra de reparación del vehículo. En la parte superior derecha de dicho documento se hace constar el cierre de la orden de reparación 002241-1.
- Orden de reparación N° 006425-1 de fecha 29/08/2022 en la que se hace constar el reemplazo del módulo del airbag.

En primer término, observo que el demandado desconoce toda la documentación aportada por la actora -a excepción del informe de fecha 21/09/2021 emitido por su parte- indicando solamente que no le consta su autenticidad pero sin dar mayores explicaciones o contrarrestar dichas pruebas con prueba alguna en contrario. Así, considero que el mero desconocimiento sin una negativa en forma concreta, circunstanciada y fundamentada no puede ser valorado como tal. En razón de ello, corresponde tener por auténtica la documentación adjuntada por la parte actora.

Establecido lo anterior, corresponde verificar si la prueba documental existente en autos se corresponde con la versión de los hechos denunciados por la Sra. Zelaya. Para ello, voy a realizar el siguiente análisis:

- Tengo presente que la accionante hace mención en su demanda que en fecha 26/07/2021 ingresó su vehículo al taller, y que fue atendido por el asesor Dario Jabif a través de orden de reparación N° 002241. Si bien, tal documento no consta en autos, entiendo que la Sra. Zelaya, en su carácter de consumidora, sólo puede ofrecer como prueba la que tiene disponible y a su alcance. Nociones elementales de hecho pertenecientes a la experiencia común indican que los proveedores del servicio técnico de reparación de automóviles con frecuencia incumplen con su deber de entregar copias de las órdenes de reparaciones, lo que limita severamente la prueba del consumidor. Sin perjuicio de ello, puedo inferir la existencia de la orden de reparación N° 002241 del cotejo de la factura de fecha 14/03/2022, en la que se hace constar el cierre dicha orden de reparación por parte del asesor Darío Jabif.
- La fecha -14/10/2021- de emisión del recibo N° 00005124, en concepto de pago a cuenta de repuestos, coincide con la fecha denunciada por la parte actora respecto al inicio de reparación del rodado.

- El informe de fecha 21/09/2021 (reconocido por la demandada) acredita la intervención de Nissan Argentina S.A. como soporte técnico de la concesionaria Ag Noa S.A. al evaluar los daños del vehículo y determinar la inexistencia de fallas en el funcionamiento del sistema de airbags.

- Resulta razonable lo denunciado por la actora respecto a la entrega del vehículo en fecha 23/03/2022, si tengo en consideración que en forma previa, unos días antes, el 14/03/2022 se abonó \$1.126.654,56 en concepto de repuestos y mano de obra de reparación del vehículo conforme surge de la factura N° 000500001863 de fecha 14/03/2022.

- La orden de reparación N° 006425-1 de fecha 29/08/2022 corrobora la versión de la actora en relación a la existencia de fallas en el sistema de airbags en forma posterior al informe emitido por Nissan y que el rodado se había entregado reparado parcialmente por falta de repuestos.

Es decir que la valoración de la prueba realizada precedentemente, me genera convicción suficiente sobre la verosimilitud de la postura asumida por la parte actora. Entiendo por verosimilitud a aquéllo que podría razonablemente ser cierto o verdadero, a la luz de los elementos con los que cuento para resolver el caso.

A su vez, reitero que en el caso de autos la parte demandada no ha aportado ningún medio probatorio a fin de formar la convicción contraria, o permitir suponer que los hechos afirmados por la actora no son ciertos. En fin, considero que Nissan Argentina S.A. tuvo la posibilidad de contrarrestar la versión de la accionante Honoria Zelaya, sin embargo optó por no hacerlo al no producir la prueba ofrecida por su parte.

En base a lo expuesto, ante la falta de prueba en contrario, y teniendo en consideración las tutelas procesales y sustanciales diferenciadas dispuestas en favor del consumidor (art. 53 LDC, art. 1094 CCCN y art. 485 CPCCT, Ley N° 9531), corresponde tener por cierta la postura de la accionante respecto a la alegada demora en la provisión de repuestos para la reparación de su vehículo, por parte del proveedor demandado Nissan Argentina S.A..

Del análisis de lo hasta aquí descripto puedo evidenciar entonces que desde que se ingresó el vehículo al taller (26/07/2021) hasta que se consiguieron la totalidad de los repuestos para finalizar la reparación en fecha 02/09/2022, transcurrieron 13 meses y 5 días.

5.2. Incumplimiento del art. 12 de la Ley de Defensa del Consumidor. Responsabilidad.

Determinada la existencia de la demora en la provisión de repuestos, corresponde analizar, si dicha circunstancia constituye una violación al art. 12 LDC y en su caso si ello es apto para generar la eventual responsabilidad de la demandada en autos por dicha demora.

Advierto que la accionada pretende liberarse de responsabilidad, basándose en 2 argumentos centrales. Por un lado, expresa que la garantía de los vehículos se otorga por 36 meses y que en oportunidad de ingresar el rodado de la actora al servicio técnico de la concesionaria, aquélla se encontraba vencida. Por otro lado indica que no existe ningún tipo de vinculación entre Nissan y la actora, al entender que la intervención del concesionario en reparaciones posteriores al periodo de garantía, resulta un negocio propio y ajeno a su parte.

Desde ya adelanto que ambos argumentos no resultan atendibles en el caso particular de autos. Veamos por qué.

En primer lugar, cabe destacar que conforme se trató en el considerando precedente, la actividad probatoria de la parte demandada fue nula, por lo que no existe constancia alguna de que la garantía otorgada a la actora fuera de 36 meses ni que la misma se encuentre caduca. Nada de ello

fue probado en autos.

Asimismo, yerra la accionada al oponer la caducidad de la garantía, ya que en el presente caso se discute el incumplimiento del art. 12 LDC en razón de la demora en la provisión de repuestos para la reparación del vehículo y no la existencia de defectos o vicios vinculados con el deber de garantía establecido en el art. 11 LDC.

En virtud de lo anterior, corresponde hacer la siguiente distinción. Como bien lo observa Farina, una cosa es la garantía por los vicios o defectos que pueda presentar el bien (art. 11, LDC) y otra cosa distinta es la obligación del proveedor de asegurar la prestación de un servicio técnico adecuado para mantenimiento y suministro de partes y repuestos, cada vez que sea necesario fuera de la garantía (art. 12, LDCU). El art. 12 procura, con criterio amplio, que el adquirente no se encuentre después desamparado por no hallar quién sepa prestar el servicio técnico de mantenimiento o de reparación, o proveer el repuesto adecuado fuera de los supuestos y de los plazos en que rige la garantía. Naturalmente que esto no es gratis, pero la tutela del consumidor debe evitar abusos por parte del proveedor. Es importante advertir que el referido art. 12 impone la obligación de brindar un servicio técnico adecuado no sólo al vendedor sino también al fabricante y al importador. Resulta claro, entonces, que el comprador de un automóvil, por ejemplo, tiene derecho a que el concesionario le brinde un servicio técnico eficiente -"adecuado", dice la norma- y que, en caso de deficiencia o mora en esa prestación, el propietario puede reclamar a la empresa fabricante o al importador, pues la obligación que les impone el art. 12, aun cuando la deleguen en sus concesionarios, no los exime ni les permite liberarse de responsabilidad (FARINA, Juan M., Defensa del consumidor y del usuario, p. 239 y ss., Astrea, Buenos Aires, 2004).

En este mismo sentido, se ha expedido nuestra Corte Suprema de Justicia local al expresar que "*una cosa es la "garantía por los vicios o defectos" que pueda presentar el bien, garantía que obligará a la reparación o sustitución de éste sin cargo para el adquirente (art. 11 LDC) y otra cosa distinta es la obligación que el art. 12 impone al proveedor de asegurar "un servicio técnico adecuado" y "el suministro de partes y repuestos" cada vez que sea necesario, incluso cuando ello fuera requerido fuera de la garantía legal (fuera del plazo o fuera de las condiciones contractuales), pues el art. 12 se refiere al suministro de partes y repuestos tanto dentro como fuera de la garantía*" (conf. "Dirección de Comercio Interior vs. Galander S.A. y Samsung Electronics Argentina S.A. s/ denuncia", Expte. N° P14851/18; sentencia N° 1799 de fecha 28/12/2018, Registro: 00054263).

En segundo lugar, el argumento de que la intervención del concesionario en reparaciones posteriores al periodo de garantía resulta un negocio propio de aquél y ajeno a Nissan como fabricante, tampoco puede prosperar. En efecto, el propio art. 12 de la Ley de Defensa del Consumidor incluye al fabricante dentro de los obligados a prestar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos. Así también lo ha entendido nuestra Corte Suprema de Justicia, en el mismo fallo citado en el párrafo precedente al expresar que: "*() resulta oportuno dejar claramente establecido que la obligación impuesta en el art. 12 LDC tiene como sujetos deudores de la misma al "fabricante", al "importador", y al "vendedor", cuya reglamentación los engloba bajo el rótulo de proveedores que menciona el art. 2 LDC, siendo que en la práctica comercial ella recae directamente en los fabricantes/importadores en primer lugar por sobre el resto. A partir de lo expuesto, resulta claro que el art. 12 LDC establece una doble obligación a los proveedores de bienes y servicios: a) disponer de un servicio técnico adecuado; b) el suministro de partes y repuestos, siendo tales deberes ser cumplimentados durante el plazo y condiciones de la garantía legal, o fuera de ella*".

Por otra parte, cabe destacar que entre las constancias de autos se encuentra agregado el informe emitido por Nissan Argentina S.A. en fecha 21/09/2021 (reconocido en forma expresa por la demandada) del cual surge que al evaluarse los daños del vehículo se determina la inexistencia de fallas en el funcionamiento del sistema de los airbags. Tal informe cobra relevancia sobre todo si tengo en cuenta que posteriormente en fecha 23/03/2022 al entregarse el vehículo reparado

parcialmente, se informa a la actora que el módulo del airbag debía ser reemplazado por encontrarse inoperativo. Así, considero que en el caso particular de autos -independientemente de la obligación de Nissan Argentina S.A. impuesta por el art. 12 LDC- la intervención de la demandada al emitir un incorrecto diagnóstico sobre el estado de los airbags, probablemente tuvo incidencia directa en la extensión del tiempo de espera en el suministro de repuestos. Ello luce corroborado por la orden de reparación N° 006425-1 en la que consta que recién en fecha 29/08/2022 se procedió al cambio del módulo del airbag.

En base a lo expuesto, en virtud del art 12 LDC y conforme al criterio doctrinario y jurisprudencial que comparto, entiendo que luce indiscutido que la accionada -como fabricante- se encontraba obligada al suministro de los repuestos solicitados por la actora, a través del servicio técnico oficial de la marca.

Como consecuencia de lo anterior, considero que Nissan Argentina S.A. deberá responder por la demora injustificada e irrazonable -de más de un año- en el suministro de partes y repuestos necesarios para la reparación total del vehículo de propiedad de la actora.

6. Pretensiones.

Determinada la responsabilidad de la demandada proveedora, corresponde entrar al estudio de las distintas pretensiones reclamadas por la parte actora. A saber:

6.1. Privación de uso.

La Sra. Zelaya reclama la suma de \$2.000 diarios en concepto de privación de uso. Manifiesta que debió utilizar el servicio público de taxis ya que al ser una persona de avanzada edad, no puede subir a colectivos, debiendo erogar mensualmente la suma de \$60.000, lo que debe multiplicarse por los 14 meses en los que se tardó en perfeccionar la reparación del rodado.

Con respecto a la privación de uso, Nuestra Corte Suprema de Justicia en los autos "Medina, Hugo Alberto c/Piazza S.R.L. y otro s/Sumarísimo (Residual)", sentencia N° 542 de fecha 04/05/2017, señaló: "Esta Corte Suprema tiene dicho reiteradamente que: "Se entiende por justa indemnización (...) no sólo el pago del valor real de la cosa, sino también del perjuicio directo que le venga de la privación de su propiedad" (CSJT: sentencia N° 1204 del 09/11/2015); "El criterio mayoritario estima que la privación de uso configura por sí sola un daño indemnizable, y que la privación del uso basta para demostrar el daño. Por ello, la indisponibilidad es indicativo suficiente de la necesidad de reemplazarlo, salvo demostración en contrario que debe suministrar el demandado" (CSJT: sentencia N° 477 del 07/7/2011). "Para la configuración del daño debe tenerse en cuenta que existen dos elementos que dan pautas para la fijación de su extensión: uno de ellos es la indisponibilidad y otro el elemento cronológico, consistente en el tiempo de la privación del uso. A partir de allí entran a jugar las facultades judiciales para la determinación del quantum indemnizatorio. Coincidiendo con lo expuesto, la opinión mayoritaria de la doctrina y la jurisprudencia interpreta que la sola privación del uso de un vehículo comporta por sí misma un daño indemnizable" (CSJT, sentencia N° 366 del 26/5/2010).

En mérito al criterio jurisprudencial citado, comparto la postura según la cual la mera privación del vehículo afectado a un uso particular produce por sí misma una pérdida susceptible de apreciación pecuniaria, que debe ser resarcida como tal.

Ahora bien, establecido lo anterior corresponde establecer el periodo de tiempo por el cual la actora se vió privada del uso de su vehículo.

Si bien la Sra. Zelaya sostiene que el plazo de indemnización debe ser de 14 meses, considero que equivocadamente confunde el tiempo transcurrido por la demora en la provisión de repuestos para la reparación del vehículo con el plazo de indisponibilidad del rodado.

Conforme fue determinado *ut supra*, desde que se ingresó el vehículo al taller (26/07/2021) hasta que se consiguieron la totalidad de los repuestos para finalizar la reparación en fecha 02/09/2022, transcurrieron 13 meses y 5 días. Sin embargo, entiendo que dicho plazo no es coincidente con el tiempo en que la actora se vio privada efectivamente de usar su automóvil. En efecto, de la propia postura de la accionante, surge que en fecha 23/03/2022 se le hace entrega del vehículo (quedando pendiente el reemplazo de ciertas piezas por falta de repuestos) y expresamente denuncia que el mismo fue utilizado sin el airbag. Así, resulta evidente que el periodo de indisponibilidad culminó con la entrega del rodado pudiendo la Sra. Zelaya, a partir de ese momento, movilizarse en el mismo.

Considerando lo anterior y el plazo transcurrido desde 26/07/2021 hasta el 23/03/2022, la parte actora efectivamente se vió privada de usar su vehículo por 240 días corridos en total.

En cuanto a la determinación del monto de la indemnización por este rubro, considero que la cuantificación realizada por la actora en base a la utilización diaria del servicio de taxis no resulta razonable, además no arrimó ninguna prueba sobre los gastos realizados. Si bien denuncia que participa de presentaciones de libros, dicta talleres, y realiza numerosas participaciones en eventos culturales, no existe constancia alguna que acredite efectivamente los lugares a los que se trasladaba, las distancias a recorrer ni las frecuencias con que lo habría hecho.

Entiendo que la cuantificación de este rubro es una cuestión compleja de establecer. De todos modos, según las nociones de la experiencia común (art. 127 CPCCT) estimo prudente proceder a fijar un valor por la indisponibilidad de uso de un vehículo particular por el periodo de 240 días.

Sin perjuicio de que la actora haya denunciado que por su avanzada edad (lo que se encuentra acreditado por su DNI adjunto en autos) no puede utilizar el servicio de colectivos, considero que debido a la falta absoluta de prueba respecto a los gastos incurridos, resulta razonable tomar igualmente -solo a los fines de cuantificar el rubro- como parámetro el valor del boleto ida y vuelta a través del transporte público de pasajeros urbano (valorando que la actora vive en San Miguel de Tucumán). Tengo presente que cada boleto cuesta \$690, por lo que el valor total de un traslado ida y vuelta para un pasajero asciende al monto de \$ 1.380 por día.

A su vez, teniendo en cuenta que el plazo de 240 días se compone de 34 semanas aproximadamente, fijaré prudencialmente un promedio de 5 viajes semanales (ida y vuelta). Es oportuno recordar que -probado el daño- el órgano jurisdiccional se encuentra habilitado para cuantificar la reparación en la suma que estime razonable. La medida de la indemnización es una cuestión de magnitud que debe relacionarse con la entidad del perjuicio reclamado según criterios de normalidad o habitualidad (conf. Cám. CCC, Sala 3, sentencia N° 400 del 02/09/2021).

Entonces, el total del rubro prosperará por la suma de \$234.600 (\$1.380 por 5 días por 34 semanas). A ello se agrega una tasa de interés moratorio del 8% anual desde la fecha del ingreso del vehículo al taller del servicio técnico (26/07/2021) hasta la fecha de esta sentencia, y a partir de allí, hasta el efectivo pago se aplicará la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

6.2. Daño moral.

La actora reclama la suma de \$660.000 por el agravio moral sufrido.

El daño moral consiste en el sufrimiento padecido y el menoscabo a la personalidad provocado por las inquietudes y padecimientos espirituales derivados del hecho dañoso, se trata de una lesión a intereses extrapatrimoniales de la persona, jurídicamente protegidos. Es la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor en la vida del hombre, tales como la paz y la tranquilidad de espíritu (CNCiv., sala H, 4/3/92, Rojas, M. y otro c/ Bernhard, M. R. y otro, J.A. 1993-II, síntesis).

Debe recordarse que 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, sentencia N° 219 del 04/05/2018).

Considero que la demora de más de un año en la provisión de partes y repuestos, no solamente lesiona la confianza que el actor depositó en la marca Nissan al esperar que cumpla con su obligación en un tiempo razonable, sino que bien pudo producirle angustias, molestias y frustraciones que deben ser resarcidas.

Lo anterior, sumado a la espera e incertidumbre de no saber concretamente cuando finalizará la reparación total del vehículo, previsiblemente generaron en el consumidor una desazón que va más allá de un simple malestar.

En lo que refiere a la determinación del monto del daño moral, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha fijado algunas pautas generales de cuantificación: (i) el rubro tiene carácter resarcitorio e incluye las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida; (ii) 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; (iii) la tarea del juez es darle a la víctima la posibilidad de procurarse satisfacciones equivalentes a lo que ha perdido; (iv) se reconoce que el dinero es un factor inadecuado de reparación pero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para reestablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales; (v) 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).

Particularmente, tengo presente que 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 entiende que, si bien los daños morales son inconmensurables (aunque no necesariamente imborrables, graves, traumáticos), pueden y deben lograrse consensos sobre los montos indemnizatorios. Por ello lo que hay que medir en números no es el daño sino las satisfacciones que puede lograr cada indemnización (conf. Cám. Civil y Comercial Común, Sala 1, en "Capisano vs. Caja de Seguros", sentencia N° 110 del 31/03/2023, con cita en este punto de Zavala de González).

Sobre estos fundamentos estimo correcto cuantificar la partida indemnizatoria en \$799.999. Para la estimación de este rubro y a los fines de arribar a una resolución razonablemente fundada (Art. 3, CCCN), se tuvo presente el valor al día de la presente sentencia, de un Smart TV 55" por tratarse de un bien de consumo susceptible de permitirle a los actores acceder a servicios de consumo y esparcimiento que le permitan compensar las angustias y el sufrimiento padecido a raíz del daño que se busca resarcir (Cfr. <https://www.fravega.com/p/smart-tv-lg-55-uhd-4k-ai-thinq-502621/>).

En consecuencia, estimo conveniente otorgar a la actora por el rubro de daño moral la suma de \$799.999 (pesos setecientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve) a lo que corresponde agregarle un interés moratorio (cfr. art. 1748, CCCN) a calcular: a) desde la fecha del

ingreso del vehículo al taller del servicio técnico (26/07/2021) hasta la fecha de esta sentencia, aplicando una tasa del 8% anual (art. 1748, CCCN); y b) desde esta sentencia hasta el efectivo pago se aplicará la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

Si bien el monto es nominalmente mayor al reclamado, debe recordarse que, tratándose de una deuda de valor, la cuantificación debe referirse al valor real al momento de la evaluación de la deuda (conf. art. 772, CCCN) y por motivos de depreciación monetaria, la indemnización en este caso guarda estricta relación con el reclamo.

6.3. Daño punitivo.

La parte actora solicita la aplicación de la multa prevista por el artículo 52 bis de la LDC, norma que faculta al juez a aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que debe ser graduada en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

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, Ramón D.; "Daño Moral", Buenos Aires: Hammurabi, 1996, p. 453). Por otra parte, Alejandro Chamatropulos sostiene, en una definición más amplia y precisa que: “Los 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” (conf. Chamatropulos, Demetrio Alejandro; "Estatuto del Consumidor Comentado", T. II, páginas 257-258. Buenos Aires, La Ley, 2016).

En lo que respecta a la procedencia de esta 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”, sentencia N° 513 del 11/05/2016). Se entendió también que los daños punitivos 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”, sentencia N° 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”, sentencia N° 1932 del 13/12/2017).

Entiendo que en el caso analizado existen motivos suficientes para declarar procedente la multa por daño punitivo.

En primer lugar, conforme se determinó en los considerandos precedentes, el demandado no ha dado cumplimiento con la obligación legal que le es impuesta de asegurar un adecuado suministro de partes y repuestos a fin de que el vehículo sea reparado satisfactoriamente. Este comportamiento

vulnera la confianza, la buena fe y la expectativa razonable del consumidor que espera que una marca prestigiosa como Nissan asegure la disponibilidad de stock de repuestos de los vehículos que comercializa a través de sus concesionarios.

Además, resulta importante destacar la conducta asumida por la accionada en el presente proceso. Así, se observa un comportamiento desaprensivo en la oportunidad de contestar demanda al pretender excusarse de su responsabilidad y su total falta de colaboración al no aportar ningún tipo de prueba para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio. En tal sentido, en el caso concreto la demandada también infringió el deber legal de colaboración acentuada en materia de prueba, consagrado en el art. 53 de la LDC lo que, sumado a las infracciones legales antes señaladas, me permite afirmar que se configura en el caso concreto un grado de desaprensión e indiferencia exteriorizado por el proveedor respecto de los derechos del consumidor involucrado, que torna procedente la aplicación de una multa civil por daños punitivos (Art. 52 bis LDC).

En términos de cuantificación, nuestros tribunales suelen recurrir a diferentes pautas de graduación del daño punitivo tales como: a) la gravedad de la falta; b) la situación particular del dañador, especialmente en lo atinente a su fortuna personal; c) los beneficios procurados u obtenidos con el ilícito; d) la posición de mercado o de mayor poder del punido; e) el carácter antisocial de la conducta; f) la finalidad disuasiva futura perseguida; g) la actitud ulterior del demandado, una vez descubierta su falta; h) el número y nivel de empleados comprometidos en la conducta de mercado; i) los sentimientos heridos de la víctima, entre otros (conf. CSJT, en “Esteban, Noelia c/Cervecería y Maltería Quilmes”, sentencia N° 590 del 25/04/2019 y doctrina allí citada).

En base a las circunstancias del caso arriba desarrolladas, y acudiendo a criterios de prudencia y razonabilidad, la multa civil se cuantificará en una suma equivalente a 3 (tres) canastas básicas totales para un hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). El monto total de una canasta básica equivale al día de la fecha a \$2.841.849,36, sin perjuicio del valor que corresponda al momento de la liquidación de la sentencia en razón de que se fija su importe como deuda de valor (conf. art. 772, CCCN). Sigo en este punto la pauta incorporada al artículo 47 inciso “b” de la LDC mediante Ley N° 27.701 del año 2022). De acuerdo a la especial característica de la multa cuya obligación de pago recién nace con la decisión judicial que la impone, no corresponde imponer intereses moratorios. Atento que la liquidación se hará con criterios de actualidad, tampoco corresponde imponer intereses compensatorios por este rubro.

6.4. Pérdida de valor del vehículo y diferencia de precio de los repuestos.

El actor reclama la suma de \$500.000 en concepto de pérdida del valor del vehículo por el tiempo transcurrido hasta la reparación y la diferencia del valor de los repuestos al momento de la entrega.

Entiendo que el rubro que pretende la actora es un daño de carácter patrimonial, que como cualquier daño resarcible debe ser efectivo, no hipotético, por lo que no procede automáticamente, sino que requiere la determinación en concreto de su configuración e importancia, por lo que necesariamente debe probarse para su procedencia.

Considero que el solo transcurso del tiempo y el contexto inflacionario no generan de por sí un daño que deba ser resarcido. En efecto, advierto que la parte actora basó su pretensión solamente en un hipotético caso de venta de su vehículo al momento de entrega del mismo sin acreditar un perjuicio cierto, concreto ni la desvalorización alegada.

Por otra parte, tampoco surge probada la diferencia de valor de los repuestos. Así, tengo en cuenta que la Sra. Zelaya afirma que el aumento del valor de los mismos pruebe comprobarse con el listado

de precios de los repuestos en la fecha en que fue ingresado el auto y la fecha en que fue entregada cada pieza. Sin embargo, no existe en estos actuados las referidas listas de precios. De la documental aportada por la actora, solo encuentro una factura de fecha 14/03/2022 por el valor de \$1.126.654,56 en concepto de repuestos y mano de obra de reparación del vehículo, sin que haya otro documento o presupuesto que me permita realizar una comparativa de la diferencia de valores.

Entonces, no habiéndose acreditado un perjuicio concreto y cierto, corresponde no hacer lugar al presente reclamo en concepto de daño de carácter patrimonial.

7. Costas.

Si bien la demanda no prosperó en su totalidad, habiendo la actora perdido en una de sus pretensiones, tengo presente lo dispuesto por el art. 487 CPCCT en cuanto establece que el consumidor vencido no podrá ser condenado en costas, y que sólo por excepción se le impondrán cuando haya quedado manifiesto que litigó sin razón. No juzgo que esta última circunstancia se verifique en el caso de autos.

En consecuencia, se impondrán la totalidad de las costas a los demandados vencidos, atendiendo además a una visión sincrética o global del proceso y prestando especial atención a que fue la demandada quien con su conducta dio motivo a este pleito, que bien podría haber evitado

8. Honorarios.

Finalmente, para dar íntegro cumplimiento con lo normado con el art. 214 inc. 7 del CPCCT y art. 20 de la Ley N° 5.480, corresponde regular los honorarios de los profesionales que intervinieron en este expediente. Conforme lo expuesto y lo previsto por el inciso 1° del artículo 39 de la ley N° 5.480, la base se encuentra proporcionada por los montos procedentes, a los que se adicionará intereses.

El cálculo se efectuará de la siguiente manera: Se tomará el valor del monto en concepto de privación de uso (\$234.600) más su actualización del 8% anual hasta la fecha de esta sentencia; Por daño moral (\$799.999) más la actualización del 8% anual hasta la fecha de esta sentencia; También se tendrá en cuenta el monto correspondiente a la multa civil (\$2.841.849,36). En suma, la base regulatoria por la que prospera la demanda asciende a \$4.130.874,68. Sobre dicho monto, se calcularán los porcentajes previstos en el art. 38 de la ley arancelaria.

8.1. Se fijarán los emolumentos profesionales del letrado Francisco Jose Nader Zelaya, quien actuó como apoderado de la parte actora, en las dos etapas previstas para este tipo de procesos sumarios (arts. 14 y 43 de la ley N° 5.480), que la parte que asiste resultó vencedora en el fondo del asunto y que las costas fueron impuestas a la demandada. En virtud de las pautas del artículo 15 de la Ley Arancelaria Local se fijará su actuación en el 15% de la base regulatoria respecto, teniendo especial consideración en la calidad jurídica de la labor y la complejidad y novedad de la cuestión planteada, a la que se le adicionará el 55% dando como resultado la suma de \$960.428,36.

8.2. También se regularán los honorarios correspondientes a la letrada Valeria Veronica Santucho, en representación de Nissan Argentina S.A., por su intervención como apoderada, en las dos etapas previstas en el proceso principal. Su asistido resultó vencido y las costas fueron impuestas a su cargo. En virtud de las pautas del artículo 15 de la Ley Arancelaria Local se fijará su actuación en el 8% de la base regulatoria, a lo que se le adicionará el 55%, dando como resultado la suma de \$512.228,46.

Los honorarios regulados deberán ser abonados en el plazo de diez días de quedar firme la presente regulación, conforme al art. 23 de la Ley N° 5480. En caso de incumplimiento, estas sumas devengarán un interés desde notificado el presente fallo al obligado al pago y hasta su efectivo

pago. Dichos intereses, se actualizarán teniendo en cuenta la tasa activa promedio del Banco de la Nación Argentina para sus operaciones a treinta días.

De acuerdo con los fundamentos expresados,

RESUELVO:

I. NO HACER LUGAR a la defensa de falta de legitimación pasiva interpuesta por la demandada Nissan Argentina S.A., conforme a lo considerado.

II. HACER LUGAR PARCIALMENTE a la demanda deducida por Honoria Renee Elva, DNI N° 2.427.160, en contra de Nissan Argentina S.A., CUIT N° 30-71158535-0, conforme a lo considerado.

III. CONDENAR a la demandada a abonar a la actora en el plazo de diez días de quedar firme la presente resolución:

a) La suma de \$234.600 (pesos doscientos treinta y cuatro mil seiscientos) en concepto de privación de uso, más los intereses calculados en la forma considerada.

b) La suma de \$799.999 (pesos setecientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve) en concepto de daño moral, más intereses calculados según lo considerado.

c) La suma equivalente a 3 (tres) canasta básica total para un hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) según su valor al momento de la liquidación de la sentencia (monto total que al día de la fecha equivale a \$2.841.849,36), en concepto de daño punitivo.

IV. COSTAS a la demandada vencida, conforme a lo considerado.

V. REGULAR HONORARIOS conforme a lo expuesto, a:

a) Al letrado **Francisco Jose Nader Zelaya**, por su actuación como apoderado de la parte actora, durante dos etapas del proceso principal, la suma de \$960.428,36.

b) A la letrada **Valeria Veronica Santucho**, por su actuación como apoderada de Nissan Argentina S.A., durante dos etapas del proceso principal, la suma de \$512.228,46.

VI. HÁGASE SABER. MLM.-

DR. FERNANDO GARCIA HAMILTON.

JUEZ SUBROGANTE.

Actuación firmada en fecha 22/08/2024

Certificado digital:

CN=GARCIA HAMILTON Fernando, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20248024845

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