

Expediente: **70/20**

Carátula: **GONZALEZ SERGIO RICARDO C/ INDIANA S.A.C.I.F.I. Y OTRO S/ SUMARISIMO (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 4**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **08/05/2024 - 00:00**

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

20137842468 - INDIANA SACIFI, -DEMANDADO/A

20341867143 - GONZALEZ, SERGIO RICARDO-ACTOR/A

90000000000 - PEUGEOT CITROEN ARGENTINA S.A., -DEMANDADO/A

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 4

ACTUACIONES N°: 70/20



H102344916854

JUICIO: "GONZALEZ SERGIO RICARDO c/ INDIANA S.A.C.I.F.I. Y OTRO s/ SUMARISIMO (RESIDUAL)"

EXPTE.N° 70/20.

SAN MIGUEL DE TUCUMAN, 07 de mayo de 2024.

AUTOS Y VISTO:

Para dictar sentencia en los presentes autos del cual,

ANTECEDENTES.

En fecha 25/09/2020 se presenta Santiago Jose Peral apoderado del Sr. Sergio Ricardo González, DNI N° 21.925.416, e interpone Acción de Consumo, por incumplimiento de obligaciones legales y daños y perjuicios en contra de INDIANA S.A.C.I.F.I. CUIT N°30-5775898-4, con domicilio en calle Salta N° 160 San Miguel de Tucumán y de PEUGEOT CITROEN ARGENTINA S.A. CUIT N° 30-5474453-8, con domicilio en Pte . Juan Domingo Perón N°1.001, Villa Bosch, provincia de Buenos Aires.

Refiere que en la presente acción judicial se reclama la suma de \$20.000 en concepto de resarcimiento del daño patrimonial ocasionado como consecuencia de los incumplimientos en los que han incurrido las empresa demandadas, también la suma de \$100.000 en concepto de resarcimiento de daño extrapatrimonial y se condene en particular a la empresa INDIANA S.A.C.I.F.I., a pagar la suma de \$200.000 en concepto de daño punitivo. todo lo reclamado de acuerdo a lo que en más o menos resulte en autos y con más sus intereses, gastos y costas calculados hasta su real y efectivo pago., y la aplicación.

Sostiene que su mandante es titular de un vehículo marca Peugeot modelo 2008, Feline 1.6, patente AC853OO, adquirido mediante la modalidad de contratación de planes de ahorro y que le fuera entregado en fecha 23/07/2018. Desde su adquisición tuvo que llevar su vehículo en reiteradas

oportunidades al servicio técnico oficial de la marca Peugeot en Tucumán, el cual es provisto por la empresa INDIANAS.A.C.I.F.I, y el mismo se encuentra sito en calle Italia N° 2945 de esta ciudad.

Remarca que la razón por la que tuvo que llevar su vehículo a revisiones y reparaciones en el servicio técnico oficial era que el mismo presentaba ruidos muy molestos que se percibían en el techo solar panorámico de la unidad.

Sostiene que en todos los ingresos del vehículo que tuvo que realizar el actor, la demandada INDIANA S.A.C.I.F.I. se negó a entregar las constancias de ingresos al servicio técnico y los correspondientes presupuestos confeccionados en los términos del art 21.de la ley N°24.240.

Destaca que el incumplimiento en el que incurrió la empresa INDIANA S.A.C.I.F.I., le impidió a su mandante conocer adecuadamente las reparaciones que se le realizaron a su vehículo.

Señala que respecto de los numerosos ingresos, los mismos habían tenido lugar, en principio, en fechas: 20/07/18; 22/08/18; 21/01/19; 04/04/19 y 31/07/19, todo ello conforme surge de un detalle simple que accedieron a entregarle a su mandante en fecha 23/08/19 luego de numerosos reclamos.

Sostiene que su mandante procedió a asentar su reclamo en el libro de queja que se encuentra en la sucursal de la empresa en calle Italia N° 2945 de esta ciudad.

Destaca que en realidad los ingresos que tuvo que realizar su mandante fueron más de los que figuran en este detalle simple de ingresos que fue proporcionado luego de reiteradas insistencias por parte del Sr. González, todo esto surge acreditado de las constancias del expediente administrativo que tramitó ante la Dirección de Comercio Interior como consecuencia de una denuncia interpuesto.

Manifiesta que antes de la instancia administrativa ante la Dirección de Comercio Interior, en fecha 06/09/19 su mandante había procedido a intimar a la empresa INDIANA S.A.C.I.F.I. mediante una Carta Documento, pese a que la demandada recibió la CD en fecha 10/09/2019 no brindó respuesta alguna.

Expresa fundamentos jurídicos, relación de consumo. Aplicación de la Ley Defensa del Consumidor y de las normas regulatorias de los Contratos de Consumo. Refiere al incumplimiento de la obligación legal de garantizar un servicio técnico adecuado Arts. 12 de la obligación de extender presupuesto (Art. 21 LDC).

Reclama daños y perjuicios por la suma de \$20.000 en concepto de resarcimiento de daño patrimonial ocasionado por el incumplimiento en los que han incurrido la empresa.

La suma de \$100.000 en concepto de resarcimiento del daño extrapatrimonial, como consecuencia.de los incumplimientos de las obligaciones legales en la que incurrió la demandada.

Reclama daño punitivo por la suma de \$200.000, en razón de la conducta desplegada por la empresa INDIANA S.A.C.I.F.I.

Solicita el beneficio de la justicia gratuita artículo 53 LDC y se fije fecha de audiencia del artículo 401 CPCCT, solicitando se aplique el régimen de la oralidad dispuesto por Acordada N° 1079/18 de la CSJT..

Acompaña prueba instrumental y ofrece prueba instrumental en poder de terceros.

En fecha 29/09/2020, se tienen presente la tasa de justicia, bono profesional, ley 6059, acta de cierre de mediación y demás documentación adjuntada,se dá intervención de ley al letrado Santiago Jose Peral.

En fecha 02/10/2020 el letrado de la parte actora solicita suspensión de términos procesales hasta tanto sea posible tomar audiencias virtuales y en fecha 07/10/2020 se provee la suspensión de los plazos.

En fecha 29/10/2020 se cita a las partes a la audiencia prevista por el art. 401 procesal, para el día 04/03/2021 a hs. 17:00.

En fecha 29/12/2020, la parte actora acompaña nueva prueba documental de fecha posterior a la demanda, la que se tiene presente en los términos del art. 280 C. Procesal.

En fecha 04/03/2021 contesta demanda el letrado Isaías J.J. Padilla apoderado de INDIANA S.A.C.I.F.I., realiza las negativas generales y particulares.

Refiere que el actor ingresó en ocho ocasiones su vehículo marca Peugeot modelo 2008 Feline 1.6, al taller de la firma Indiana SACIFI; pide se tenga presente las solitudes de trabajos que solicitaba el mismo; lo que demostrara a las claras el mal trato que le daba al vehículo; pues veamos:

Orden de Trabajo n° 71100 de fecha 30/7/18; los trabajos de reparación solicitados son por: Vibración a plástico suelto al estar abierta al máximo cortina de techo solar; el ruido disminuye al estar cerrada; lo hace al andar por cualquier tipo de superficie; colocar protector de umbral; colocar cachas cromadas de retrovisores; colocar reposapie; lo que hubo que colocar, no se sale solo por su uso; sino por un mal uso; en la parte de descripción de las operaciones, se describen los trabajos realizados; se solucionó todo; destaco que el vehículo en esa oportunidad contaba con 232 km recorrido, y ya hubo que hacerle las colocaciones de tales repuestos que no los tenía; que entiendo es debido a un uso descuidado.

Orden de Trabajo n° 73330 de fecha 21/11/18; los trabajos de reparación solicitados son por: Ruido en parte de atrás de cortina de techo, es constante al andar como un tac tac; chillan mucho los frenos delanteros; se detecto que el chillido es debido al compuesto de las pastillas de freno, son "duras"; al mover la palanca de cambio en forma horizontal se siente que chilla abajo; ruido provocado por la falta de engrase en el mecanismo de la palanca; chillido debido al rechinar de plásticos; se debe reemplazar palanca; al pasar los 40 km se siente un tac tac en sector de ruedas delanteras; ruido provocado por piedritas en cubierta tren delantero; lo que demuestra que circula mucho por caminos de ripio; por ello todos los ruidos.

Orden de Trabajo n° 73568 de fecha 04/12/18; los trabajos de reparación solicitados son por; Chillidos en sector de palanca de cambios al moverla en forma horizontal; se reemplazo la palanca de cambios; no es normal y habitual que a un vehículo al cual se le da un correcto y cuidado uso, se le sustituya la misma; ello ocurre, cuando no hay un correcto y cuidado uso de la misma; y del vehículo en general.

Orden de Trabajo n° 75715 de fecha 04/4/19; los trabajos de reparación solicitados son por: Colocar parabrisas; colocar cubrebarros (repuesto del cliente); ruido en el techo al estar abierto e ir andando; aquí el vehículo cuenta con 12.600 km y ya tiene el parabrisa roto y pide la colocación de cubrebarro, no exactamente por que circulará por el pavimento, sino todo lo contrario, circulara por caminos de ripio o tierra.

Orden de Trabajo n° 79132 de fecha 08/10/19; los trabajos de reparación solicitados son por; colocar embellecedor; en este caso es un accesorio, que el cliente lo coloca no por que fuere importante para el funcionamiento del vehículo, sino por gusto para embellecer el vehículo, destaca que es falso que se lo tratara mal.

Orden de Trabajo n° 77843 de fecha 31/7/19; los trabajos de reparación solicitados son por: colocar cubrebarro delantero y trasero; tengase presente que en fecha 04/4/19 mediante orden de trabajo n° 75715, ya se le habían colocado los cubrebarro; sin embargo tres meses después vuelve de nuevo a se los coloquen; ello no habla de un buen y correcto uso del vehículo; pues demuestra que el mismo circula en caminos en mal estado, de ripio o con mucho barro; ruidos en las puertas traseras y delanteras; se ajustaron todos los tornillos de las puertas; ruido en la cortina del techo; se destapizo el techo y se reajusto el mecanismo del mismo; ello también demuestra que el vehiculo no circula por caminos asfaltados o en buen estado.

Orden de Trabajo n° 71577 de fecha 22/8/18; los trabajos de reparación solicitados son por; ruido en compuerta trasera o techo de la parte de atrás como plástico suelto; se detecto ruido proveniente de puesta trasera; se reemplazan broches; como vemos un vehículo muy poco cuidado, que tiene ruidos en las puertas y el portón trasero.

Señala que el actor siempre tuvo conocimiento de los trabajos realizados, destacando que todas las órdenes de trabajos se encuentran firmadas al pie de las mismas por el actor en conformidad y aún así se le hicieron entrega en la audiencia celebrada en fecha 13/11/2019, en la Dirección de Comercio Interior.

Sostiene que en fecha 01/03/2021 el actor llevó su vehículo al taller de su mandante y a tal efecto se abrió la orden de trabajo N°85772 y se realizaron los trabajos solicitados.

Refiere que todas las órdenes de trabajo mencionadas, y que son acompañadas con la contestación, se encuentran firmadas por el actor; téngase presente que en su parte inferior donde se encuentra la leyenda que dice "Retiro conforme inspección previa" y abajo "firma del cliente"; se encuentra la firma de puño y letra del actor; en las mismas, (ordenes de trabajo), se encuentra la descripción de las operaciones realizadas; por ello no puede decir el actor que no fue debidamente informado.

Indica que en lo expresado, y en la documentación acompañada, se demuestra que el servicio técnico brindado por el taller de Indiana SACIFI al vehiculo del actor, fue adecuado con el suministro de partes y repuestos, cumpliendo acabadamente con los preceptos del art. 12 de la ley 24.240. De todos los trabajos realizados se puso en conocimiento y se le brindó la debida información al actor, y se le hizo entrega en todos los caso de las ordenes de trabajo; y siempre recibió una correcta y cordial atención; en prueba de ello se ofrecerá el correspondiente testimonio.

Sostiene que el actor denuncia ineficiencia en el servicio técnico, y remarca que el actor manifestó que el vehículo funciona correctamente; y siempre se refirió al inconveniente como ruido en el techo del vehiculo; y ese ruido no era en el techo, sino en la cortina corrediza de plástico que tiene el mismo; pero el vehiculo también ingresó por otros inconvenientes producto de un mal y descuidado uso; el actor nada dijo de ello; y es porque el ruido en la cortina del techo, se origina por esa falta de cuidado en la circulación.

Refiere que lo manifestado por el actor nada tiene que ver con la conducta de su mandante.

En fecha 04/03/2021 a hs.17:00, se celebra la audiencia del artículo 401. En fecha 03/03/21 el Dr. Santiago Peral adjunta copia de la cédula ley 21.172 y desiste de la demanda en contra de Peugeot Citroen Argentina.

En fecha 04/05/2021 se resuelve hacer lugar al desistimiento formulado por la parte actora unicamente respecto de la empresa PEUGEOT CITROEN ARGENTINA S.A., y continuar con el trámite del presente proceso en contra de la empresa INDIANA S.A.C.I.F.I.

En fecha 04/06/2021 se fija nueva fecha de audiencia prevista por el art.401 procesal para el día 28/07/21 a hs. 11:00. Se celebra lamisma, y se abre la causa a prueba por el término de 15 días. Se proveen las pruebas ofrecidas por el Actor (Prueba instrumental, informativa, exhibición de documentación; y por la demandada (prueba instrumental, testimonial, reconocimiento/ Caligráfica y confesional, siendo producidas las testimonial y confesional en audiencia de fecha 15/10/21.

En fecha 26/07/2021 el letrado Santiago José Peral, apoderado de la actora, solicita en los autos principales, se forme incidente de hecho nuevo, manifestando un nuevo ingreso del vehículo del Sr. Sergio Ricardo González, en fecha 18/06/2021 al taller de servicio técnico oficial Peugeot prestado por la empresa INDIANA S.A.C.I.F.I. en Tucumán, adjuntando una constancia como prueba documental y en fecha 04/11/2021 se dicta sentencia y se hace lugar al planteo de hecho nuevo formulado por la actora .

En fecha 05/04/2022 el letrado Isaías J. J. Padilla, en representación de la parte demandada Indiana SACIFI, promueve incidente de cesación del beneficio de justicia gratuita obtenido por el actor, con base en lo normado por el art. 53 de la ley 24.240, en cuanto dispone que la parte demandada puede acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio, siendo tal petición rechazada en fecha 21/10/2022.

En fecha 19/10/2021 se ordena correr vista al Sr. Agente Fiscal a fin de que dictamine de conformidad a lo normado por el art. 52 Ley 24.24.

En fecha 29/10/2021 la Sra Fiscala Civil contesta la vista y dice que ante de emitir su dictamen debe resolverse el hecho nuevo introducido por el accionante. En fecha 09/11/2021 se proveee que atento que el incidente de hecho nuevo se encuentra resuelto mediante sentencia de fecha 04/11/2021, se corra nueva vista a fin de que dictamine de conformidad a lo normado por el art. 52 ley 24.240.

En fecha 07/02/2022 la Fiscala Civil Ana Maria Rosa Paz emite su dictamen opinando que corresponde hacer lugar a la sanción prevista en el artículo52 bis de la LDC, solicitada por el actor.

En fecha 11/02/2022 se tiene por contestada la vista corrida por el Agente Fiscal. En fecha 02/03/2022 se practica planilla fiscal y repuesta la misma en fecha 11/04/2022 , pasan los autos para dictar sentencia.

En fecha 22/04/2022 el letrado Isaías J.J. Padilla interpone recurso de Revocatoria y Apelación en subsidio en contra del decreto de fecha 11/04/2022, resolviendo su rechazo, previo traslado a la parte actora

En fecha 09/11/2022 pase la causa a despacho para sentencia.

En fecha 23/02/2024 se presenta el letrado Gustavo S. Atim como nuevo apoderado del actor Sergio Ricardo González.

En fecha 23/02/2024 se tiene por presentado el letrado GUSTAVO SISTO ATIM ANTONI- MP 8573, en el carácter de apoderado de SERGIO RICARDO GONZÁLEZ- DNI N° 21.925.416.

En fecha 22/04/2024 se hace conocer a las partes que la Proveyente Dra. MARIA FLORENCIA GUTIERREZ dictará sentencia en la presente causa.

FUNDAMENTOS DE DERECHO Y HECHOS.

1. Las pretensiones. Los hechos. En fecha 25/09/2020 se presenta Santiago José Peral apoderado del Sr. Sergio Ricardo González, DNI N° 21.925.416, e interpone Acción de Consumo, por incumplimiento de obligaciones legales y daños y perjuicios en contra de INDIANA S.A.C.I.F.I. CUIT N°30-5775898-4, con domicilio en calle Salta N° 160 San Miguel de Tucumán y de PEUGEOT CITROEN ARGENTINA S.A. CUIT N° 30-50474453-8, con domicilio en Pte . Juan Domingo Perón N°1.001, Villa Bosch, provincia de Buenos Aires. Reclama la suma de \$20.000 en concepto de resarcimiento del daño patrimonial ocasionado como consecuencia de los incumplimientos en los que han incurrido las empresa demandadas, también la suma de \$100.000 en concepto de resarcimiento de daño extrapatrimonial y pide se condene en particular a la empresa INDIANA S.A.C.I.F.I., a pagar la suma de \$200.000 en concepto de daño punitivo. todo lo reclamado de acuerdo a lo que en más o menos resulte en autos y con más sus intereses, gastos y costas calculados hasta su real y efectivo pago., y la aplicación.

Sostiene que su mandante es titular de un vehículo marca Peugeot modelo 2008, Feline 1.6, patente AC853OO, adquirido mediante la modalidad de contratación de planes de ahorro y que le fuera entregado en fecha 23/07/2018. Desde su adquisición tuvo que llevar su vehículo en reiteradas oportunidades al servicio técnico oficial de la marca Peugeot en Tucumán. el cual es provisto por la empresa INDIANAS.A.C.I.F.I.,.

Así en fecha 04/03/2021 contesta demanda el letrado Isaías J.J. Padilla apoderado de INDIANA S.A.C.I.F.I, realiza las negativas generales y particulares y procede a dar su versión de los hechos.

Refiere que el actor ingresó en ocho ocasiones su vehículo marca Peugeot modelo 2008 Feline 1.6, al taller de la firma Indiana SACIFI; pide se tenga presente las solitudes de trabajos que solicitaba el mismo; lo que demostrará a las claras el mal trato que le daba al vehículo.

De los términos en que ha quedado trabada la litis, advierto la existencia de hechos controvertidos y por ende de justificación necesaria en lo que respecta a si existió responsabilidad de la demanda sobre los perjuicios sufridos por el Sr. González por las fallas de su vehículo y en el deber de información que debía brindar actor, puntos sobre los cuales deberá versar la prueba.

2. El derecho. Ley aplicable. Bien jurídico protegido. Corresponde me refiera en primer lugar al derecho aplicable al caso en función de los bienes jurídicos e intereses implicados. En esa tarea, advierto que nos hallamos frente a una relación de consumo, al encontrarse configurado un vínculo jurídico entre un "consumidor", actora en autos, y empresas "proveedoras" de bienes la demandada, en los términos del art. 3 LDC (en concordancia con los arts. 1 y 2 de la misma ley) y art. 1.092 CCCN. Por lo que el caso queda subsumido en el sistema normativo protectorio y tuitivo del consumidor, con sustento constitucional en el artículo 42 CN que eleva el derecho de los consumidores al máximo rango jurídico, y bajo el régimen de la Ley de Defensa al Consumidor (LDC N° 24.240, modificada por Ley N° 26.361), complementado por las normas del Código Civil y Comercial de la Nación (CCCN, Ley N° 26.994) que incorporó en su articulado el concepto constitucional de "relación de consumo", conteniendo normas consumeriles que hacen a lo que la doctrina ha denominado el 'núcleo duro' del sistema (Libro tercero, artículos 1.092 a 1.122), recogiendo los lineamientos jurisprudenciales vigentes -con algunas especificaciones- y la normativa especial que tutelaron los derechos del consumidor, adecuando el derecho secundario al paradigma constitucional y convencional (artículos 1° y 2° CCCN). El nuevo articulado recepta la protección del consumidor, pero no limita su regulación ni deroga la ley N° 24.240, aunque modifica alguno de sus preceptos buscando una convivencia pacífica e integral entre normas primordialmente de protección y defensa, pues el legislador parte del supuesto de la debilidad de los consumidores en las relaciones con los empresarios, originada en desigualdades en el poder de negociación, en la inequivalencia del contenido del contrato, derechos y obligaciones recíprocas, y esencialmente en

una desinformación del consumidor en torno al objeto de la relación (Cf. Stiglitz "Defensa de los consumidores de productos y servicios", pág. 31; Juan M. Farina "Defensa del consumidor y usuario", pág. 30/31).

Será, por tanto, al amparo del régimen y principios protectorios señalados que abordaré el estudio y resolución del caso.

3. Encuadre jurídico de la acción. Conforme lo adelanté, de los términos del escrito de demanda resulta que la pretensión de la actora está encaminada al resarcimiento de los daños y perjuicios sufridos en razón de las reiteradas veces que llevó el vehículo al servicio técnico oficial y no tomó el conocimiento adecuado de las reparaciones que se le efectuaron por lo que reclama daño patrimonial ocasionado, daño moral y daño punitivo.

En ese marco cabe tener presente que se dijo que los derechos del consumidor son una especie del género "derechos humanos", los cuales se encuentran reconocidos en la Constitución Nacional y Tratados Internacionales, son derechos fundamentales. Este carácter protectorio encuentra su fundamento en la circunstancia de vulnerabilidad objetiva del consumidor, razón por la cual el régimen legal aplicable es de orden público.

Asimismo las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor exigen que los productos cumplan los "requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad" (art. 16) (cf. Stiglitz, Rubén S., "Contratos Civiles y Comerciales. Parte General", Ed. La Ley, Buenos Aires, 2010, T° II, pág. 281), es decir, se pretende que cumplan con estándares de calidad que los hagan aptos para satisfacer la finalidad a la que están destinados.

En efecto, no resultó controvertido: a) que el actor adquirió un vehículo marca Peugeot modelo 2008, Feline 1.6, patente AC853OO en fecha 23/07/2018 b) el carácter de 0 KM del vehículo adquirido; c) el carácter de destinatario en beneficio propio; y d) que a los pocos días de la entrega, el vehículo debió ser objeto de reparaciones en razón de la existencia de ciertas deficiencias.

Asimismo se ha sostenido que el concepto de reparación satisfactoria, o su contracara, reparación insatisfactoria, no comprende sólo el punto de vista técnico o mecánico (la reparación material del defecto de fabricación) sino también que debe atender a otros parámetros: el lapso que transcurrió desde que el consumidor adquirió el producto y se produjo la reparación completa; las expectativas razonables del adquirente de utilizar un vehículo nuevo, comprado 0 kilómetro y de fábrica; el mayor rigor que debe presidir la apreciación de los defectos de un automóvil por tratarse de una cosa peligrosa para el conductor y terceros y, en caso de duda, la regla protectora del consumidor, de linaje constitucional (art. 42 C.N.) y legal (art.1094 CCCN; art. 37 LDC). Ello bajo el prisma del trípode apariencia confianza-buena fe y razonables expectativas, ya que quien confía en una marca tiene la convicción de que el proveedor, por estar en mejores condiciones técnicas, jurídicas y fácticas, habrá de esmerarse en asegurar la calidad del producto, en "condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinado" (ver en ese sentido doctrina y jurisprudencia citada por Sagarna, Fernando en Stiglitz, Gabriel - Hernández, Carlos (Directores), "Tratado del derecho del consumidor", T° III, p. 33 y cita 79; autor citado en Picasso, Sebastián - Vázquez Ferreyra, Roberto (directores), "Ley de Defensa del Consumidor. Comentada y anotada", T° I, pág.; 207; Chamatrópulos, Demetrio A., "Estatuto del consumidor comentado", T° I, pág. 452 y sus citas, especialmente cita 7).

Y, ante la duda relativa a si la cosa reúne las condiciones óptimas o no, deberá estarse siempre a favor del consumidor, tal como lo determina el artículo 37, segundo párrafo, primera parte de la ley ("la interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor"), criterio que deberá tomarse atendiendo a las particularidades propias del caso (cf. Picasso - Vázquez Ferreyra,

"Ley de Defensa del Consumidor...", op. cit., págs. 206/207).

Sentado ello, corresponde en lo que sigue, analizar los trabajos de reparación realizados en el automóvil adquirido, a fin de determinar si efectivamente existieron los desperfectos que invoca el actor y si la demandada cumplió con el deber de informar al actor sobre los trabajos realizados, a fin de determinar la procedencia de las pretensiones indemnizatoria y sancionatoria postulada por el actor en el escrito inicial de demanda.

4. Incumplimiento contractual. Carga de la prueba. Las pruebas. La actora manifestó que debió ingresar su vehículo 0km en reiteradas oportunidades, por desperfectos en el techo solar panorámico de la unidad, a lo que la demandada reconoció el ingreso de la unidad. Sin embargo, sostiene que en todas los ingresos se le comunicó al actor las tareas realizadas entregándose copia de la hoja de trabajos realizados y que fue adecuado el suministro de partes y repuestos cumpliendo con los preceptos del art.12 de la ley 24.240.

En este punto cabe dejar sentado que la LDC, luego de la reforma producida por la Ley N° 26.361, introdujo innovaciones en materia probatoria como derivación del régimen protectorio allí establecido, consagrando lo que en doctrina se conoce como "cargas probatorias dinámicas". Es así que el nuevo párrafo tercero del art. 53 dispone que "los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio".

Si bien la aplicación de la referida teoría de las cargas dinámicas de la prueba a los procesos de consumo impone la aportación de prueba a la parte que se encuentra en mejores condiciones para producirla, ello no implica consagrar una inversión lisa y llana de la carga probatoria, no quedando relevado al respecto el actor, pues ambos litigantes están obligados a colaborar en el esclarecimiento de la verdad jurídica objetiva, que es el objeto de todo juicio en el marco de la pretensión deducida (cf. "Ley de Defensa del Consumidor", comentada, anotada y concordada, autor Carlos E. Tambussi, p. 346).

Lo señalado precedentemente no puede ser entendido como una violación a lo estipulado en el art. 53 de la LDC, ya que si bien la norma citada "se ha hecho cargo de las dificultades probatorias que puede enfrentar el consumidor como contratante no profesional, no lo releva de introducir algún medio de comprobación idóneo para justificar la posición que asuma en el pleito" ya que "aquí no se desplazan los principios generales en materia de carga de la prueba, sino que se intenta complementar la aplicación de las reglas tradicionales, colocando la carga de probar, en cabeza de aquel que se encuentra en mejor situación de hacerlo" (Vinti, Ángela M., "La carga dinámica de la prueba en la Ley de Defensa del Consumidor. Las consecuencias de la frustración de la prueba", LLBA 2016 (febrero), 17, DJ 28/09/2016, 13, AR/DOC/363/2016; cfr. Asimismo, CNCivil, sala F, 5/10/2010, in re "Playa Palace S.A. c/ Peñaloza, Leandro Hipólito s/ ordinario - incidente de ejecución de sentencia", Microjuris, cita online MJJ60868). Del mismo modo, al comentar el tercer párrafo del aludido art. 53 de la Ley 24240, D'Archivio advierte que "es necesario no confundir su efecto, con la inversión lisa y llana del onus probandi" (D'Archivio, María Eugenia, en Tambussi, Carlos E. (Dir.), Ley de Defensa del Consumidor comentada, anotada y concordada, pág. 347).

Chamadrópulos, por su parte, señala que "el texto del art. 53 LDC lo ayuda pero no lo salva" pues "el consumidor no queda liberado de aportar la prueba pertinente al proceso" ni "puede descansar en que todo estará en cabeza del demandado" y advierte que "si así actuara, seguramente saldría derrotado" (Chamadrópulos, Demetrio Alejandro, Estatuto del Consumidor Comentado, T. II, pág. 370). El citado jurista, con cita de Tambussi, destaca que en caso de ejercer una acción resarcitoria

de daños, "el consumidor debe siempre probar los presupuestos de la responsabilidad" [Tambussi, Carlos E., Juicios y procesos de consumidores y usuarios, pág. 83].

En esa misma línea de pensamiento la CSJT ha dicho que el consumidor que reclama el resarcimiento de un daño cuya causación atribuye al proveedor, debe precisar los hechos en los que funda su pretensión y aportar los elementos de prueba que permitan crear convicción respecto de los presupuestos de esa responsabilidad (cfr. sentencia N° 485/18).

Sentado ello, y en lo relacionado con las probanzas obrantes en autos, tengo que la actora acompañó prueba instrumental formada por diversas órdenes de trabajo, que también dichas órdenes de trabajo fueron acompañadas por la demandada.

Observo que en la prueba de reconocimiento la parte actora reconoció su firma inserta en las órdenes de trabajo.

De la prueba testimonial producida en este juicio, el testigo Martín Emiliano Carrapizo, DNI N° 35.921.564 declaró que: *conoce al Sr. González, quien es cliente de la concesionaria, que él mismo recibió una atención muy cordial muy amable, agregando que él solía atenderlo personalmente; que el actor ingresó su vehículo Peugeot 2008 al Service por servicios y otros inconvenientes que estaban en garantía. Sostiene que siempre se le informó todos los trabajos realizados con la orden del taller, se le informa verbalmente y se le hace copia de la orden de trabajo. Una vez que ingresa el vehículo se hace una copia de trabajo y luego al salir también se le entrega una copia de trabajo. Siempre el Sr. González firmó la conformidad con las órdenes de trabajo. Se le exhibió los trabajos de reparación. Refiere que el vehículo ingresó por ruido en la cortina de techo y se ajustaron piezas. Con relación a la cortina de techo, en muchas oportunidades se detectaba el ruido y se reemplazó la cortina de techo y la guía en el último ingreso. Si alega que no siempre fue tendido por él, fue atendido por otro recepcionista., o responsables de clientela la mayoría de los casos lo recibí yo. Si sabía que el Sr. González estaba disgustado por las veces que fue.*

La actora tacha al testigo en su persona y en sus dichos por ser empleado de la empresa, por cuanto sería un testigo de complacencia.

En relación a dicha tacha, tengo que las respuestas brindadas por el testigo fueron claras, coherentes y circunstanciadas, ajustándose a lo que conoce. Si bien es cierto que existe una relación laboral entre el testigo y la demandada, ello no resulta suficiente para desestimar su testimonio, por cuanto el mismo luce pertinente, no advirtiendo contradicciones en sus dichos, siendo por tanto verosímil al estar corroborada con las restantes probanzas rendidas en autos, por lo que habré de valorarla en ese sentido.

En razón de ello, no hago lugar a la tacha en su persona y en sus dichos.

Continuando con el análisis probatorio, examino el CPD4 prueba de Absolución de posiciones, quien expresa que *en dos oportunidades ingresó por cubre barro delantero y trasero. Que si firmaba las órdenes de trabajo realizado. Con relación a los ruidos del techo dice "según ellos reemplazaron la cortina corrediza, ellos dicen yo no lo vi, no me mostraron el cambio que habían hecho. si me hacían entrega de una orden trabajo, si firmaba las órdenes de trabajo realizada, si lo hacía conforme inspección previa del mismo, me informaban de todas la s reparaciones realizadas al mismo", expresa "no fui atendido correctamente", "no circulaba por caminos de ripio o tierra", "no me dieron información de mi vehículo, con el techo no con lo demás sí", "fueron todos los trabajos cubiertos por la garantía".*

Tengo probado que el vehículo adquirido por la actora y retirado de la concesionaria, ingresó al taller en 6 oportunidades, de las cuales 3 corresponden a la realización de los Service, pondero que la actora en dichas oportunidades advirtió diversos desperfectos. En tanto observo que algunos de tales desperfectos denunciados se han reiterado y persistido aún después de ser atendidos en el Taller Oficial, subsistiendo incluso los desperfectos de la cortina del techo, los cuales no son normales, y denota que el servicio de reparación brindado en el marco de la garantía legal no ha sido adecuado produciendo consecuencias negativas en relación a su óptima utilización, y debió ser

sustitída en el último ingreso.

Sobre esa base, considero debidamente acreditados los desperfectos o vicios de fabricación de la unidad automotriz adquirida por la actora, como que algunos de los mismos se reiteraron y persistieron aún luego de su reparación que, en consecuencia, deviene insatisfactoria (cf. arts. 11 y 17 LDC). Así, el servicio técnico prestado en el marco de la garantía otorgada por la empresa demandada no puede considerarse “adecuado” (cf. exigencia prevista por el art. 12 LDC), advirtiendo que la propia demandada admitió que ciertas fallas denunciadas y reconocidas tienen incidencia en el confort del vehículo.

Lo cierto es que no existe certeza en cuanto a que el reemplazo de las piezas llevado a cabo por el service oficial hubiese solucionado en forma definitiva los problemas observados por la actora, es decir que la reparación practicada hubiera efectivamente arrojado un resultado satisfactorio (cf. art. 17 LDC), ponderando particularmente que la demandada solo logró acreditar en autos que dichas reparaciones fueron efectuadas, pero no que hayan sido satisfactorias.

A lo hasta acá considerado, se agrega el incumplimiento más importante que imputa la parte actora, consistente en la falta de otorgamiento de un bien de calidad. En este punto cabe destacar que, si bien los desperfectos que presentaba el vehículo no impidieron su uso, no es menos cierto que se encuentra acreditado que a la accionante le entregaron el vehículo en fecha 23/07/2018 y que lo llevó al servicio Técnico Oficial por 1era. vez en fecha 30/07/2018 y que posteriormente debió llevarlo por las mismas fallas las cuales dan cuenta de que el vehículo en cuestión no satisfizo las razonables expectativas de calidad, durabilidad y confort (esto último reconocido por la propia accionada) de quien adquiere un vehículo nuevo (0 kilómetro) de una marca reconocida en el mercado (de público conocimiento); no siendo conforme al curso ordinario de las cosas que un automóvil adquirido en condición de cero kilómetro al poco tiempo deba ser llevado en múltiples oportunidades al taller para ser revisado por fallas que subsistir incluso durante el trámite de este juicio, sino que lo esperable es poder utilizar el bien sin más necesidad que la de cargar combustible y realizar los services de rutina, al menos durante los primeros dos años.

En su caso, era a cargo de la demandada, por encontrarse en mejores condiciones a partir de su expertíz, profesionalidad y envergadura (cf. régimen probatorio ya referido), acreditar la inexistencia de los vicios/defectos y/o que éstos eran “normales” en el funcionamiento del vehículo adquirido y/o que cumplieron adecuadamente con la garantía brindado reparaciones satisfactorias y/o que tales desperfectos se debieron a un uso incorrecto por parte de la actora (extremo por lo demás no invocado), no obstante lo cual se omitió la diligencia debida en orden a su producción lo que impide contar con mayores elementos de juicio y, en su caso, despejar algunas dudas evidenciadas en el caso que, conforme encuadre normativo dado, cabe resolver a favor del consumidor (principio pro consumidor).

Finalmente, pondero que el actor sintió que no fue informado por la demandada sobre los arreglos realizados lo que lo llevó a iniciar Expediente administrativo N° 6029/311-G-19 ante la DCI, lo cual se encuentra probado presentación realizada por este Organismo en fecha 23/08/2021.

Por lo que concluyo que el Sr. González adquirió un automóvil nuevo y pretendió contar con un vehículo confiable pues al carecer sus piezas de todo desgaste, amén de haber superado recientes controles de calidad, es de presumir que por largo tiempo el rodado no debe sufrir desperfectos. Pero tal expectativa desapareció rotundamente, conforme los reiterados ingresos al taller.

5. Responsabilidad. De tal forma y conforme a lo considerado, entiendo acreditado que la empresa demandada no cumplió con sus obligaciones legales y contractuales, ya que primero introdujeron en el mercado un producto con defectos de fábrica y -por tanto- de calidad disímil a la ofertada, y luego

brindaron un servicio técnico inadecuado.

Ello, habilita a imputar responsabilidad a la empresa demandada, en su carácter de proveedoras/fabricantes/comercializadoras del automóvil en cuestión (cf. arts. 10 bis, 17, 40 y cc. LDC, ya referenciados).

6. Las pretensiones. Me expido sobre la procedencia de los rubros pretendidos y su cuantía, cuyo tratamiento abordaré en lo que sigue.

6. a) Daño patrimonial. La actora solicita la suma de \$20.000 o lo que en más o menos resulte de las probanzas de autos. El resarcimiento del daño patrimonial abarca el daño material emergente como consecuencia de la privación de uso del vehículo como consecuencia de los numerosos ingresos al servicio técnico, como así también en los gastos de la etapa extrajudicial.

Resulta innegable que el tiempo de inmovilización para efectuar las reparaciones, privan a su usuario de la disponibilidad del rodado y lo obligan a utilizar otros medios de transporte, constituyendo éste un daño que debe ser indemnizado. Es que, la acreditación de desperfectos en el automóvil pone de relieve, de por sí, que debe ser sometido a reparación y enviado al taller con dicho objetivo, con la consiguiente privación provisoria de disponibilidad.

Por lo que estimo prudente acoger el rubro solicitado.

6. b) Daño moral. La actora reclama la suma de \$100.000 (pesos cien mil) Respecto a este rubro tengo que, por daño moral se entiende cualquier lesión a los sentimientos o afecciones legítimas de una persona, o cuando se le ocasionan perjuicios que se traducen en padecimientos físicos o, en fin, cuando de una manera u otra se han perturbado la tranquilidad y el ritmo normal de vida del damnificado.

Cabe recordar lo señalado por Jorge Mario Galdós en el sentido de que "Inicialmente se sostuvo que su procedencia en el ámbito contractual era más bien restrictiva, pero luego se la generalizó en los incumplimientos de los contratos de consumo y en los contratos no paritarios" (cf. Jorge Mario Galdós en comentario al artículo 1741 del Código Civil y Comercial de la Nación, comentado, y dirigido por Ricardo Luis Lorenzetti, tomo VIII, edit. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, año 2015, p. 499). Asimismo es menester destacar que en materia de daños, el CCCN incorporó varias modificaciones dentro de las cuales cabe señalar la unificación de la responsabilidad civil contractual y extracontractual (art. 1716 CCC), la extensión del resarcimiento que, en ambos casos comprende las consecuencias inmediatas y mediatas previsibles (art. 1726) suprimiendo las "causales" y extendiendo la responsabilidad contractual a las consecuencias previstas por las partes (art. 1728). También, en cuanto a lo que aquí interesa, se establecieron sólo dos especies de daños resarcibles: patrimonial y no patrimonial (art. 1737); éste último sustituye al denominado daño moral. El art. 1741 lo denomina "indemnización de las consecuencias no patrimoniales". Ahora bien, como consecuencia de la unificación de ambas clases de responsabilidad, ya no resulta necesario analizar si el daño moral "es" o "puede ser" resarcible en el ámbito contractual (discusión de larga data en nuestro derecho) y por tanto si resulta o no comprendido dentro de los daños y perjuicios que puede reclamar el consumidor, aunque, en rigor, la tendencia de la jurisprudencia ya había sido la tesis amplia del resarcimiento del daño moral contractual en la defensa del consumidor, como antes se señaló en razón de la situación de vulnerabilidad en que se halla frente al proveedor.

Sentado ello, evidencio que la entrega de un vehículo en las condiciones descriptas, claramente refleja la falta de identidad entre lo que se vende y la percepción que se creó en la mente del actor, de las cualidades que caracterizan al automotor comprado. Por lo que entiendo que ello generó un estado de angustia, intranquilidad y desconcierto. La actora vio frustradas las expectativas que

genera adquirir un vehículo cero kilómetro (0 km.) de una marca reconocida. Nociones de hecho pertenecientes a la experiencia común (art. 33 CPCCT) indican que, cuando se adquiere un vehículo nuevo, la compradora/consumidora espera que todo funcione bien y que el único ingreso al taller sea para los services de mantenimiento. Estas expectativas en el caso se vieron frustradas y razonablemente generaron en la actora una desazón y/o perturbación de orden espiritual, perturbando también su cotidianeidad, e insumiendo tiempo de su parte.

A lo que agrego el camino que debió transitar la accionante relacionado con las denuncias, trámites y finalmente la necesidad de promover una demanda y transitar un proceso judicial para el reconocimiento de su derecho, ante la insatisfacción de sus reclamos, los que se enmarcan en el ámbito de una relación de consumo y por tanto de inferioridad de la actora frente a su proveedor. Todo lo cual va más allá de un simple malestar, no tratándose entonces el presente de aquellas “vicisitudes propias del tráfico comercial”, como suele referirse la jurisprudencia, sin que por lo demás la actora revista la calidad de comerciante sino -reitero- de una consumidora, sujeto de preferente tutela constitucional (art. 42 CN).

Añado, corresponde valorar la actitud asumida por la empresa demandada en relación al actor. El vínculo que une a las partes es una relación de consumo y resalto esta circunstancia, pues la empresa no atendió satisfactoriamente en momento e instancia oportuna su reclamo y por ende forzó al cliente consumidor a tener que presentar carta documento, e iniciar el reclamo ante la Dirección de Comercio Interior y comparecer a audiencia ante el Centro de Mediación del Poder Judicial, para finalmente y ante la insatisfacción de sus justos reclamos, promover una demanda y transitar un proceso judicial de varios años para el reconocimiento de su derecho. Todo lo cual ha debido razonablemente afectar su tranquilidad de espíritu, perturbar su cotidianeidad.

La tendencia de nuestra jurisprudencia sigue la tesis amplia del resarcimiento del daño moral contractual en la defensa del consumidor, se vé reforzada con el CCCN que incorporó varias modificaciones en materia de responsabilidad, dentro de lo que se señala la unificación de la responsabilidad civil contractual y extracontractual.

En razón de lo expuesto, todo ello me convence que el rubro resulta procedente y estimo el mismo , conforme lo previsto por el artículo 1741 último párrafo en la suma de \$200.000,00 (pesos doscientos mil con 00/100) más los intereses conforme lo valoraré.

6. c) Daño punitivo. La accionante reclama daño punitivo cuya cuantía asciende a \$200.000.

Al respecto, comienzo por señalar que el art. 52 bis de la Ley n° 24.240 (incorporado por Ley n° 26.361) instituye la figura de una “multa civil” a favor del consumidor y a instancias del proveedor. La sanción punitiva en el Derecho del Consumidor se explica por la función de tutela que la Ley n° 24.240 atribuye al Estado, a los efectos de disuadir a las empresas proveedoras de incurrir en conductas reiteradas y desaprensivas que lesionen a los bienes jurídicos protegidos por la ley de defensa del consumidor.

Y si bien la norma sólo exige el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales para con el consumidor, existe consenso dominante en doctrina y jurisprudencia en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., ob. cit.) o como refiere Pizarro un “menosprecio del dañador hacia el resultado y por las consecuencias que genera su accionar, aun cuando en el caso concreto pueda no haber mediado beneficio económico derivado del ilícito.”

(citado por Picasso, Sebastián en “Ley de Defensa del consumidor comentada y anotada” Picasso, S. y Vázquez Ferreyra A., Ed. La Ley, 2009, p. 602 en nota 1332).

En el caso, advierto en el accionar de la empresa demandada no hubo un incumplimiento doloso, o haber obrado con culpa grave o un enriquecimiento indebido, siendo que procuraban brindar una solución a los reclamos del actor cada vez que el vehículo fue llevado al servicio técnico oficial para su control y/o reparación, sin perjuicio de que en el proceso se haya acreditado que dicho servicio no fue del todo satisfactorio. Hubo por parte de la demandada un obrar diligente en busca de otorgar al consumidor un servicio satisfactorio, en la solución de las fallas y defectos advertidos por el actor a tan sólo días de haber adquirido un vehículo 0 km.

En consecuencia, me convengo que este rubro no debe prosperar.

7. Intereses. Sobre los montos de condena daño por incumplimiento contractual y daño moral corresponde reconocer intereses de la siguiente manera: daño moral me parece razonable que los intereses corren desde el inicio de la mora ocurrida en la fecha de constatación del hecho dañoso (20/07/2018) hasta la de ésta sentencia en que dicha cuantía ha sido fijada a un interés puro anual del 8%, y desde ésta última fecha hasta el efectivo pago a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

Por el rubro Daño por incumplimiento contractual corresponde fijar intereses desde la fecha 20/07/2018 hasta el dictado de la sentencia tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina conforme a lo establecido por la doctrina plenaria sentada por la Cámara Nacional Civil de Apelaciones en los autos “Samudio de Martínez, Ladisla C. Transportes Doscientos Setenta S.A. s/ daños y perjuicios” del 20/04/09, hasta su efectivo pago.

8. Por lo expuesto, corresponde hacer lugar parcialmente a la acción de consumo y daños y perjuicios incoada por Sergio Ricardo González , DNI N°21.925.416, en contra de INDIANA S.A.C.I.F.I. CUIT 30-53775898-4 y en consecuencia, condenar a ésta última a pagar a la actora la suma de pesos \$220.000 en concepto de daño patrimonial y daño moral con más los intereses en la forma considerada, en el término de diez días de notificada la presente resolución.

9. Costas. Ponderando que la actora resultó vencedora en el aspecto sustancial del litigio, esto es la responsabilidad de la demandada los daños patrimoniales y daño moral estimo razonable imponer la totalidad de las costas a las accionadas vencidas (cf. art. 61 CPCCT)

10. Honorarios. Reservar pronunciamiento de honorarios para su oportunidad.

Por ello,

RESUELVO:

1. HACER LUGAR parcialmente a la acción de consumo y daños perjuicios incoada por SERGIO RICARDO GONZALEZ, DNI N° 21.925.416, en contra de INDIANA S.A.C.I.F.I. En consecuencia, condenar a ésta última a pagar a la actora la suma de la suma de \$ 220.000 (pesos doscientos veinte mil), por los daños y perjuicios determinados con más los intereses en la forma considerada, en el término de diez días de notificada la presente resolución.

2. COSTAS en la forma considerada.

3.HONORARIOS para su oportunidad.

HAGASE SABER. MACS

DRA MARIA FLORENCIA GUTIERREZ

JUEZA

Actuación firmada en fecha 07/05/2024

Certificado digital:

CN=GUTIERREZ Maria Florencia, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27232397050

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