

Expediente: **70/20**

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

Unidad Judicial: **EXCMA. CÁMARA EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN SALA I**

Tipo Actuación: **FONDO (RECURSO) CON FD**

Fecha Depósito: **02/04/2025 - 00:00**

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

20132789348 - INDIANA SACIFI, -DEMANDADO/A

20341867143 - GONZALEZ, SERGIO RICARDO-ACTOR/A

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

30715572318715 - FISCALIA DE CAMARA CIVIL COM. Y LABORAL

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Excma. Cámara en lo Civil y Comercial Común Sala I

ACTUACIONES N°: 70/20



H102215436877

En la ciudad de San Miguel de Tucumán, capital de la Provincia de Tucumán, República Argentina, abril del año 2025 se reúnen en acuerdo los Sres. Vocales de la Sala I de la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común del Centro Judicial de la Capital, Dres. Marcela Fabiana Ruiz, Laura A. David y Álvaro Zamorano, con el objeto de conocer y decidir los recursos interpuestos contra la sentencia dictada en los autos caratulados "**GONZALEZ SERGIO RICARDO c/ INDIANA S.A.C.I.F.I. Y OTRO s/ SUMARISIMO (RESIDUAL)**" - Expte. n° 70/20

Practicado el sorteo de ley para determinar el orden de estudio y votación, dio como resultado: Marcela Fabiana Ruiz, Laura A. David y Benjamín Moisés. Seguidamente, los Sres. Vocales se plantean las siguientes cuestiones: ¿es ajustada a derecho la sentencia apelada?; ¿qué pronunciamiento corresponde dictar?

A la PRIMERA CUESTIÓN, la Sra. Vocal MARCELA FABIANA RUIZ, dijo:

1.- Los recursos. Vienen los autos a conocimiento y decisión del Tribunal, por el recurso de apelación interpuesto el 01/07/2024 por la demandada Indiana SACIFI, por medio de su representante letrado Manuel Enrique Andreozi (h); y por el recurso de apelación por adhesión interpuesto el 02/08/2024 por el actor, por medio de su apoderado Gustavo Sisto Atim Antoni; en contra de la sentencia n° 222 del 07/05/2024, en cuanto dispuso hacer lugar parcialmente a la acción de consumo y daños y perjuicios iniciada por Sergio Ricardo González en contra de Indiana SACIFI y, en consecuencia, condenar a esta última a abonar al actor la suma de \$220.000, por los daños y perjuicios que determina, más los intereses en la forma y plazo que establece (punto I). Además, impuso las costas a la accionada (punto II) y difirió regulación de honorarios para su oportunidad (punto III).

Consta que el 02/08/2024 y el 20/08/2024 las partes contestaron los agravios y el 25/09/2024 se pronunció Fiscalía de Cámara en los términos de su dictamen. Por providencia del 26/09/2024 se llamaron los autos a conocimiento y resolución del Tribunal, quedando en condiciones de emitir pronunciamiento.

2.- Antecedentes.

Consta en autos que Sergio Ricardo González inició demanda contra Indiana SACIFI (en adelante "Indiana") y Peugeot Citroen Argentina -acción esta última cuyo desistimiento fue acogido favorablemente por resolución del 04/05/2021-, con el fin de obtener la reparación del daño sufrido como consecuencia de los incumplimientos de la demandada. Fundó el reclamo en la adquisición -mediante la modalidad de contratación de plan de ahorro- de un vehículo 0 km, marca Peugeot, modelo 2008, Feline 1.6, entregado el 23/07/2018, y que debió ser llevado en reiteradas oportunidades al servicio técnico oficial de la marca Peugeot provisto por Indiana. Indicó que la razón de tales visitas técnicas fue la presencia de ruidos muy molestos que se percibían en el techo solar panorámico de la unidad. Además, aseguró que la empresa se negó a entregar las constancias de ingreso al servicio técnico y los correspondientes presupuestos, lo que le impidió conocer las reparaciones que se le realizaron a la unidad. Indicó que ello motivó un reclamo ante la Dirección de Comercio Interior, e intimación a la demandada por carta documento, a la que no obtuvo respuesta. Fundó su reclamo en el incumplimiento de la obligación legal de garantizar un servicio técnico adecuado y de extender presupuesto. Reclamó daño patrimonial, daño moral y punitivo.

Al contestar demanda, Indiana detalló los trabajos realizados al rodado; aseguró que el actor siempre tuvo conocimiento de los mismos, lo que se evidencia con la firma incluida en cada una de las órdenes de trabajo suscriptas de conformidad por aquél y que se le hicieron entrega en la audiencia ante la DCI. Aseguró que la documentación demuestra que el servicio técnico brindado por el taller de Indiana al vehículo del actor fue adecuado con el suministro de partes y repuestos, cumpliendo acabadamente con los preceptos del art. 12 LDC. Sostuvo que el actor hizo referencia a que el automóvil ingresó por ruido en el techo del vehículo, cuando también ingresó por otros inconvenientes, producto de un mal y descuidado uso.

Consta que el 04/11/2021 se dispuso hacer lugar al planteo de hecho nuevo formulado por la actora, consistente en un nuevo ingreso a taller del servicio técnico oficial prestado por la demandada, del vehículo del actor, el día 18/06/2021, según documentación adjuntada.

3.- La sentencia de instancia.

El fallo de grado, luego de encuadrar el caso bajo el régimen de la LDC, consideró que no se encuentra controvertido que el actor adquirió el vehículo 0 km a que hizo referencia en la demanda; que lo hizo para beneficio propio y que a los pocos días de la entrega, el mismo debió ser objeto de reparaciones por presentar deficiencias.

Examinó la prueba del caso, con la finalidad de establecer si efectivamente existieron los desperfectos invocados por el actor; y si la demandada cumplió con el deber de informar al actor sobre los trabajos realizados.

Luego de hacer referencia al sistema de cargas probatorias dinámicas, valoró las órdenes de trabajo adjuntadas con la demanda; la admisión de su firma efectuado por el actor en dichos instrumentos en la prueba de reconocimiento; y la prueba testimonial del empleado de la firma demandada, Martín Emiliano Carrapizo. En relación a esto último, rechazó la tacha del testigo -en su persona y dichos- formulada por el actor, por cuanto consideró que sus respuestas fueron claras, coherentes y circunstanciadas, ajustándose a lo que conoce, siendo que la relación laboral mencionada no es

suficiente para desestimar sus manifestaciones, al no advertirse contradicciones en su relato y encontrarse elementos corroborantes en otras probanzas.

También ponderó la prueba de absoluciónde posiciones del actor, y de todo ello, tuvo por probado que el vehículo adquirido por el accionante ingresó al taller en 6 oportunidades, 3 de las cuales corresponden a realización de service; que en dichas ocasiones el Sr. González denunció desperfectos en la unidad, alguno de los cuales persistieron aún luego de ser atendidos en el taller oficial, como los de la cortina del techo, los cuales no son normales. En base a ello concluyó que el servicio de reparación brindado en el marco de la garantía legal no fue adecuado, produciendo consecuencias negativas en relación a su óptima utilización y que debió ser sustituida en su último ingreso.

A partir de tales consideraciones, estimó acreditados los desperfectos o vicios de fabricación de la unidad adquirida por el actor; y que algunos persistieron luego de su reparación, la que deviene insatisfactoria. Mencionó la frustración de las razonables expectativas de calidad, durabilidad y confort de quien adquiere un vehículo nuevo de una marca reconocida en el mercado, no siendo conforme al curso ordinario de las cosas que un automóvil adquirido en condición de cero kilómetro de una marca reconocida en el mercado, al poco tiempo deba ser llevado en múltiples oportunidades al taller para ser revisado por fallas que subsistan incluso durante el trámite de este juicio, sino que lo esperable es poder usar el bien sin más necesidad que la de cargar combustible y realizar los service de rutina.

Ponderó también que el actor sintió que no fue informado sobre los arreglos realizados, lo que lo llevó a iniciar el trámite ante la DCI.

Atribuyó responsabilidad a la demandada por no cumplir con sus obligaciones legales y contractuales, al introducir al mercado un producto con defectos de fábrica y por tanto de calidad disímil a la ofertada, y luego brindar un servicio técnico inadecuado.

Luego valoró los rubros indemnizatorios peticionados y procedió a su cuantificación.

4.- Agravios.

4.1. De Indiana.

El demandado se agravia por la incongruencia que asegura existe en el juicio lógico jurídico del fallo de grado, en la valoración de la prueba. Sostiene que ha demostrado su empeño en solucionar los problemas del automotor, por lo que tener probado que el vehículo tuvo fallas no es suficiente para argumentar el incumplimiento de un deber legal.

Se agravia de la duda que plantea el fallo respecto a que no hay certeza de que el reemplazo de piezas hubiera solucionado el problema de forma definitiva.

Añade que ni el propio actor reclamó que dicho recambio fuera insuficiente, sino que entabló la acción para que las partes sean sancionadas por los daños y molestias que tuvo que soportar para que su garantía legal se cumpla. Asegura que quien eventualmente introdujo un defecto de fábrica, es la fábrica, y ya no está demandada en autos. Sostiene que la condena de daños debió ser receptada con mayor celo, atento a que el principal responsable de los vicios que presentaba el vehículo no era su parte, sino el fabricante, quien fue liberado al desistirse la demanda en su contra.

Señala que el rechazo del daño punitivo refleja que no hubo un comportamiento grave de su parte, lo que debe reflejarse en una reducción de las otras compensaciones otorgadas.

Rechaza el peso que se dio al testimonio del actor, y que no se hubiera considerado que las órdenes de trabajo fueron firmadas por él indicando su conformidad.

Se agravia por el monto excesivo acordado por daño moral, considerando que actuó con diligencia. Considera que el fallo no justifica la cifra, ni hay evidencia de un daño emocional significativo causado al actor.

4.2. Del actor.

El Sr. González cuestiona la cuantía fijada para el daño moral, por considerarla exigua en relación a las afecciones espirituales que sufrió, y para cumplir el principio de indemnización integral del art. 1.741 CCyCN. Refiere que la situación padecida afectó su bienestar emocional, su calidad de vida, su salud mental, y que ello no puede ser reparado íntegramente con \$200.000. Sostiene que el fallo no ha tenido en consideración el fenómeno inflacionario; que se trata de una deuda de valor que debió tener en cuenta dicho contexto, y fijar la indemnización a valores actuales.

Se agravia, en segundo lugar, por el rechazo del daño punitivo. Señala que el automóvil ingresó seis veces por ruidos anómalos cuya reparación fue deficiente; y que ello significó introducir al mercado un producto defectuoso y deficientemente reparado, exponiendo al consumidor y a la sociedad, lo que guarda directa relación con la seguridad de los consumidores.

Asegura que esto refleja una grave inconducta de la demandada, lo que justifica la imposición de una sanción civil como la peticionada.

Añade que el fallo no ha tenido en cuenta el incumplimiento del deber de información y la conducta procesal desplegada por Indiana, las que menciona. Argumenta que ello significa violar principios como trato equitativo y digno al consumidor, y merecedor de multa civil.

Cuestiona el rechazo de la tacha de testigo Martín Emiliano Carrizo, al que considera complaciente con su empleadora, demandada en autos.

5.- Solución.

De modo preliminar es conveniente recordar que los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan sólo aquellas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso (Cfr. FASSI, Santiago C., Código Procesal Civil y Comercial de la Nación comentado, anotado y concordado, T. I, Astrea, Buenos Aires, 1971, ps. 277-278). En su mérito, no se seguirá a los recurrentes en todas y cada una de sus argumentaciones sino tan sólo en aquellas que sean conducentes para decidir este conflicto.

5.1. Atribución de responsabilidad.

No llega controvertido a esta instancia el vínculo que une al actor con la demandada ni la aplicación al caso del régimen protectorio del consumidor, sino si las reparaciones efectuadas al vehículo objeto de la litis permiten concluir que la obligación legal de asegurar un servicio técnico adecuado se ha satisfecho (art. 12 LDC) por lo que, en primer lugar, corresponde pronunciarse respecto a los agravios referidos a la atribución de responsabilidad y, en su caso, aquellos respecto a sus consecuencias (daños y perjuicios).

La Sra. Juez de grado analizó la prueba producida en la causa, con especial énfasis en los trabajos de reparación realizados en el automóvil adquirido y los resultados de dicha tarea, a fin de determinar si efectivamente existieron los desperfectos que invoca la actora y, en tal supuesto, si ha mediado reparación satisfactoria y/o incumplimiento relevante del proveedor; y consideró 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. Entanto 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 sustituida en el último ingreso.”

Sobre esa base, consideró debidamente acreditados los desperfectos o vicios de fabricación de la unidad automotriz, como que algunos de los mismos se reiteraron y persistieron aún luego de su reparación, que -en consecuencia- deviene insatisfactoria. Entendió que “el servicio técnico prestado en el marco de la garantía otorgada por la empresa demandada no puede considerarse “adecuado”... advirtiendo que la propia demandada admitió que ciertas fallas denunciadas y reconocidas tienen incidencia en el confort del vehículo”.

Además, destacó 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 ponderando particularmente que la demandada sólo logró acreditar que dichas reparaciones fueron efectuadas, pero no que hayan sido satisfactorias.

Puso de relieve, como incumplimiento más importante, la falta de otorgamiento de un bien de calidad; la frustración de las razonables expectativas de disfrute de calidad durabilidad y confort de quien adquiere un vehículo 0 km de una marca reconocida en el mercado; habiendo debido llevarlo a taller por primera vez a los 7 días de su entrega, y sucesivamente por las mismas razones, cuando lo esperable es poder utilizar el bien sin más necesidad que la de cargar combustible y realizar los service de rutina, al menos durante los primeros dos años.

En primer lugar, cabe dejar sentado que el art. 53 LDC no implica, en principio, la aplicación de la teoría de las cargas dinámicas de la prueba. Recordemos que el citado artículo dispone, en su parte pertinente, 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”. Y, si bien la norma citada se hace cargo de las dificultades probatorias que puede enfrentar el consumidor como contratante no profesional, ello no lo releva de introducir algún medio de comprobación idóneo para justificar la posición que asuma en el pleito (cfr. 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, jurisprudencia citada en CCC Sala I Sentencia del 26/08/2019 en “Castro Maximiliano Augusto y otra c/ Gemsa Automotores S.A. y otro s/ daños y perjuicios”). De igual forma, la Corte provincial ha expresado que el art. 53 LDC no importa la inversión de la carga de la prueba, pero el régimen protectorio del consumidor impone al proveedor un deber de cooperación acentuado en orden a la aportación de los elementos de prueba necesarios para contribuir al esclarecimiento de los hechos controvertidos, que luce innegablemente justificado y que aquél no puede rehuir (cfr. CSJT Sentencia 2460 del 20/12/2019).

Teniendo presentes estos conceptos, cabe señalar que, si bien la prueba pericial resulta de suma importancia para acreditar la existencia -o no- de defectos en el vehículo y su causa, no resulta tampoco un requisito ineludible si del cuadro probatorio arrojado existen elementos que permitan

inferir razonable certeza respecto a los hechos invocados por las partes.

En el caso, la responsabilidad de la empresa demandada se encuentra acreditada. Ello surge claro de las numerosas órdenes de reparación adjuntas (de fechas 30/07/2018; 22/08/2018; 21/11/2018; 04/12/2018; 21/01/2019; 04/04/2019; 16/12/2020; 01/03/2021) que dan cuenta que el rodado objeto de la litis, a días de ser adquirido, y luego sucesivamente, ingresó a taller para ser reparado por diversos motivos, no brindando la demandada una solución satisfactoria a los problemas acaecidos sobre el vehículo

.Para así concluir, se valoran los distintos elementos presentes en el caso.

En primer lugar, vale recordar que no se encuentra en disputa que el rodado fue entregado al actor el 23/07/2018, extremo que surge -por lo demás- acreditado con la instrumental de autos (cfr. ese dato en todas las órdenes de trabajo).

En segundo término, es preciso hacer referencia a los desperfectos advertidos y a los trabajos realizados sobre la unidad a lo largo del tiempo, de lo cual ha quedado constancia en las órdenes de trabajo glosadas al expediente. La primera orden de trabajo (n° 71100), adjuntada el 04/03/2021 por la demandada, da cuenta que el vehículo ingresó apenas una semana después de ser adquirida (el 30/07/2018) por presentar “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”. Se describe que se procedió a desmontar burlete de techo para reajustar guías de cortina y que estaba floja. Además, que se colocaron los accesorios solicitados

.Es decir, a una semana de recibir el vehículo, este presentaba un defecto que, según detalló en esa ocasión el servicio técnico, fue reparado.

Sin embargo, el mes siguiente, según describe la orden de trabajo n° 71577 del 22/08/2018, el rodado fue ingresado nuevamente al servicio técnico, por el mismo desperfecto. Así, según el ítem “solicitud de trabajos”, se indica “ruido en compuerta trasera o techo de la parte de atrás como plástico suelto”. Se describe, como operaciones realizadas que “se detectó ruido proveniente de parte trasera. Se reemplazaron broches de sujeción. Prueba dinámica”.

Más tarde, conforme orden de trabajo n° 73330 del 21/11/2018 (es decir, tres meses después del último ingreso, y apenas cuatro desde la adquisición), se hizo constar que el automotor presentaba “ruido en parte de atrás de cortina de techo es constante al andar como un tac tac; chillan mucho los frenos delanteros al mover la palanca de cambios de forma horizontal se siente que chilla abajo al pasar los cambios se siente un tac tac tac en sector de ruedas delanteras”. Entre los trabajos realizados, se detalla: “se controló fijaciones de corredera de cortinilla. Se reajustaron las mismas. Frenos chillan debido al compuesto de las pastillas de freno (pastillas “duras”) Diag: Ruido provocado por falta de engrase en el mecanismo de palanca. Chillido debido a rechinamiento de plásticos. Rep: se debe reemplazar palanca de cambios. Ruido por piedritas en cubierta. Tren del (delantero) correcto”.

En la orden de trabajo n° 73568 del 04/12/2018, el vehículo ingresa por “chillido en sector de palanca de cambios al moverla en forma horizontal”. El servicio técnico constata palanca con ruido, falla interna y procede al “reemplazo palanca de cambio se controló su función”.

La orden de trabajo n° 74360 documenta el service de los 10.000 km, el 21/01/2019; como así también la solicitud de diversos trabajos requeridos por el cliente. Entre ellos se detallan: colocar barreros, al ir en viaje con aire acondicionado prendido cae una gota cada 15 minutos en el pie del

conductor, ruido en sector de motor estando el aire acondicionado prendido, al acelerar cuando vuelven las revoluciones hace un grillito. Según las operaciones se controló y realizó prueba dinámica de aire acondicionado, no presenta falla, vehículo conforme.

El 04/04/2019 la unidad volvió a presentarse al servicio técnico, entre otras cosas, por ruido en techo al estar abierto y al ir andando. Consta que el trabajo requerido no fue realizado por faltar tiempo al cliente (cfr. orden de trabajo n° 75715). Pero la falta de realización del trabajo no obsta a que, en esta fecha se constata que el desperfecto persistía.

El 31/07/2019 el automóvil volvió a ingresar (según orden de trabajo n° 77843) para colocar guardabarros, por ruido en puertas delanteras y traseras al ir andando, y ruido en techo estando cerrado al ir andando. Se detalla que se colocaron cubrebarros delantero y traseros; se ajustaron todos los tornillos de amarre de los tapizados de puertas y se destapizó el techo y reajustó mecanismo del techo corredizo.

Se advierte en la orden de reparación del 16/12/2020 (adjuntado con escrito del 29/12/2020) que el vehículo fue ingresado al servicio técnico además del service del tercer año, para lubricación de pedal de embrague, ruido en el techo corredizo al ir andando, y por quedarse encendidas las luces de stop. El informe de entrega del 18/12/2020 señala que “Se detectó vibración en techo corredizo lado izquierdo y derecho. Se aplicó reajuste y lubricación del mismo, se lo inzonorizó. Se realizaron pruebas dinámicas, vehículo conforme. En caso de continuar el sonido, se conectará a plataforma técnica para proceder con el siguiente paso”.

El 01/02/2021 el actor adjuntó nueva orden de trabajo porque “se siente ruido en techo corredizo como una vibración, es constante lo hace de ambos lados”, con ingreso a taller el 28/12/2020. Según el detalle de operaciones “se hizo pedido de repuesto n° 20815 cortinilla y guías”.

De acuerdo a la orden de trabajo n° 85772 del 01/03/2021 el cliente indicó que se debían regular luces delanteras; que al ir con aire acondicionado andando, luego de un rato se siente un ruido como un tractor como una vibración; se siente un ruido en techo como una vibración es constante, y se siente a ambos lados de sur a norte. Se regularon luces, se controló aire acondicionado sin presentar anomalías; y se diagnosticó ruido metálico en guías de techo corredizo, indicando como solución el reemplazo de cortina de techo y guías de techo corredizo, habiendo un desgaste entre las varillas y guía.

Ahora bien, resulta una noción de hecho perteneciente a la experiencia común (art. 33 CPCyC) que no resulta normal y ordinario que una unidad cero kilómetro deba ingresar al taller en un lapso menor a tres años en casi una decena de oportunidades a los fines de su reparación, y la persistencia de los desperfectos, alguno de los cuales hacen no sólo al confort que se puede esperar de un automotor de las características del presente sino a su correcto funcionamiento y seguridad (v. gr. palanca de cambios, techo corredizo, etc.). Ello configura sin lugar a dudas una reparación no satisfactoria de entidad suficiente para generar responsabilidad por incumplimiento del deber legal de prestar un servicio técnico adecuado en los términos del art. 12 de la LDC, según lo pusiera de relieve la sentencia de instancia.

En este punto considero de suma relevancia destacar que el desperfecto que motivó el primer ingreso a taller (el día 30/07/2018) del vehículo que llevaba en poder del actor una semana, esto es: el ruido provocado por el techo corredizo, persistió a lo largo de casi tres años sin que las numerosas reparaciones llevadas a cabo (22/08/2018, 21/11/2018, 04/04/2019, 31/07/2019, 16/12/20120, 28/12/2020 y 01/03/2021) lograran subsanar el déficit exhibido por la unidad. Ello demuestra con una evidencia elocuente la ineficiencia del servicio técnico brindado por la demandada, para solucionar el defecto que padecía el automotor.

En este estado de circunstancias, la demandada debía acreditar el fundamento de su defensa (art. 302 CPCyC). Es que no puede esgrimirse que sea el consumidor quien deba probar que los desperfectos causados en su vehículo no se debían a causas imputables a su parte, siendo éste un lego en la materia, cuando la demandada posee el manejo de los medios técnicos para acreditar o desvirtuar los hechos expuestos en la demanda (art. 53 LDC). En tal sentido, al contestar demanda, Indiana planteó que los desperfectos se debían a un mal uso del vehículo aspecto que no intentó probar, y que no llega siquiera formando parte de los agravios, por lo que no corresponde pronunciarse sobre tal extremo.

En cambio, la demandada sostiene en sus agravios que lo reclamado en autos es que se sancione por las molestias que le causó al actor el cumplimiento de la garantía legal, y no su incumplimiento, cuestión que -entiende- no puede ser admitida.

Sin embargo, a poco que se examina la pretensión actora se advierte sin hesitación que la pretensión se fundamenta -contrariamente a lo interpretado por Indiana- en los daños causados por el incumplimiento de dicha garantía, extremo que, como viene de señalarse, encuentra fundamento en los hechos del caso. Por lo que el agravio así sostenido, no será admitido.

Desde otra perspectiva, es preciso señalar que no puede receptarse el criterio hermenéutico de "mayor celo" que propone la demandada en su recurso, por el sólo hecho del desistimiento de la acción en contra del fabricante. En efecto, vale recordar que inicialmente el Sr. González dirigió la acción de marras contra Indiana y Peugeot Citroen Argentina SA, fabricante de la unidad adquirida. Luego desistió de la acción en contra de este último, lo que fue admitido al dilucidarse la oposición exteriorizada por la concesionaria, con fundamento en que "tratándose en autos de un litisconsorcio facultativo, el accionante está facultado a realizar esta abdicación parcial sin que deba someterla a la aprobación de los restantes accionados" (cfr. resolución del 04/05/2021, consentida y pasada en autoridad de cosa juzgada).

Es preciso tener en cuenta que el incumplimiento atribuido en autos a Indiana se vincula estrictamente con defectos en la prestación de su servicio técnico, aspecto que ha quedado debidamente acreditado, por lo que ninguna perspectiva restrictiva podría aplicarse por el hecho de que el fabricante integre o no el debate del caso.

Otra cuestión a considerar, se vincula a la suscripción por el actor de las órdenes de trabajo mencionadas anteriormente, acto al que la demandada le atribuye el efecto de un consentimiento y hasta adecuación del servicio prestado. Sin embargo, no puede asignarse ese efecto a la suscripción de los instrumentos. El cliente que firma una orden de trabajo lo hace con el convencimiento de que se ha realizado aquello que los conocedores y profesionales mecánicos le aseguran era necesario, pero no tiene modo alguno de saber si era lo adecuado. En el caso, la persistencia de las fallas determinan, por sobre aquella firma, que lo realizado no era lo requerido para solucionar definitivamente los problemas que presentaba la unidad, por lo que mal podría la simple firma del actor sanear la falencia señalada.

En suma, con los elementos recabados, la presencia de desperfectos que se presentaron desde que el vehículo no había prácticamente aún rodado; y que persistieron pese a la realización de trabajos por la demandada, puede decirse que las fallas sufridas por el automóvil no lo fueron por su uso. Amen de ello, no puede soslayarse que el vehículo cuenta con una garantía convencional de 3 años, hasta el 23/07/2021 (cfr. certificado de garantía contractual adjuntado con la demanda), por lo que no se observa, al menos prima facie, que el uso del actor haya sido excesivo o inadecuado, con incidencia causal en los desperfectos que aquejan al automotor objeto de esta litis, sino que, por el contrario, cabe esperar que el vehículo pueda ser utilizado por un plazo de tres años, sin mayor

inconveniente para el consumidor que llevarlo a los servicios obligatorios, lo que fue debidamente cumplido por el accionante.

Así las cosas, habiendo la parte actora acreditado sumariamente la existencia y persistencia de defectos que exceden lo normal y habitual en un automotor de las características del vehículo objeto de esta litis, correspondía a la demandada (quien reviste la calidad de vendedora de este tipo de productos y prestadora oficial del servicio técnico de la marca que comercializa) acreditar que aquellos no le eran imputables (art. 302 CPCyC, art. 53 LDC), cosa que no hizo. En consecuencia, ante la reparación insatisfactoria del rodado corresponde confirmar la responsabilidad de la demandada pronunciada por la sentencia de grado.

5.2. Rubros indemnizatorios.

5.2.1. Daño moral.

Ambas partes cuestionan el monto acordado por daño moral, perreo mientras el actor lo hace por considerarlo bajo, el accionado lo cuestiona por elevado.

La sentencia en crisis consideró procedente la partida por considerar razonable que el actor debió haber visto afectada su tranquilidad de espíritu y perturbada su cotidianeidad a partir de que la empresa demandada no atendió satisfactoriamente su reclamo y lo forzó a reclamar por carta documento, por denuncia ante la Dirección de Comercio Interior, a iniciar y transitar la presente acción, durante varios años, para lograr el reconocimiento de su derecho. En mérito a ello, estimó el rubro en la suma de \$200.000, más intereses.

Ahora bien, en relación a la cuantificación de la partida, media consenso en cuanto a que el monto por daño moral no se halla sujeto a cánones objetivos, sino a la prudente ponderación judicial sobre la lesión a las afecciones íntimas del damnificado. Se habla del paso del “precio del dolor” al “precio del consuelo”, dando lugar a la teoría de las satisfacciones sustitutivas y compensatorias plasmada en el art. 1741 del CCyCN. Así, abocados acerca de la cuantía indemnizatoria, esta Sala comparte el criterio consolidado en doctrina y jurisprudencia, que para valuarla tiene en consideración su carácter resarcitorio, y la consiguiente necesidad de evaluar las repercusiones del hecho en el ánimo del damnificado; sin perder de vista que ante la irreparabilidad del perjuicio, la indemnización dineraria juega un rol de compensación o satisfacción, y no el de equivalencia propio del ámbito de los daños patrimoniales. El dinero cumple una función de medio para obtener satisfacciones que de alguna manera contribuyan a hacer más llevadero el padecimiento espiritual, y por estas particulares características, su cuantificación no está sujeta a reglas fijas (cfr. CCCC, Sala I, sentencia N° 380 del 17/9/2013). La posibilidad de acceder a otros bienes también debe ser considerada como un modo de producir bienestar en los damnificados; y la dificultad para determinar la cuantía del daño moral no impide su mensuración. Se aprecian, en suma, las repercusiones de los actos disvaliosos en el ánimo del actor según las circunstancias del caso.

Teniendo presentes estos lineamientos, vale señalar que, en el caso, el aquo cuantificó el daño moral en la suma de \$200.000 al tiempo del pronunciamiento, sin brindar fundamento o razones para arribar a ese monto. A primera vista se advierte que la suma acordada, en el contexto en que se produjeron los padecimientos espirituales del actor, no se presenta como razonable.

En efecto, una suma que supere el test de medio a fin que se pondera, debe ser -a la vez- suficiente y necesaria para permitir al actor acceder a bienes que le permitan contentamientos; acceder a bienes y/o servicios de consumo o de esparcimiento que puedan paliar -al menos en algún grado- el padecimiento extrapatrimonial sufrido (cf. art. 267 CPCC y arts. 1.068, 1.078, 1.083 y cc. CC; arts. 1.737, 1.738, 1.741 y cc CCCN).

El dinero no cumple una función valorativa exacta; el dolor no puede medirse o tasarse, sino que se trata solamente de dar algunos medios de satisfacción, lo cual no es igual a la equivalencia. Empero, la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado, por lo que cabe sostener que es posible justipreciar la satisfacción que procede para resarcir dentro de lo humanamente posible, las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida" (in re "Baeza Silvia Ofelia", CSJN, 12/04/11, Fallos 334:376).

Ponderando las circunstancias particulares de autos, teniendo en cuenta la comprobada existencia de una conducta reprochable atribuible a la demandada en su carácter de proveedor de un servicio de post venta prestado en forma inadecuado, en base a que, por su conducta, incumplió un deber legal, poniendo al actor, además, en la situación de tener que reclamar primero en sede administrativa (Dirección de Comercio Interior) y luego promover la presente acción judicial para obtener su reparación, sumado a las aflicciones sufridas, estimo justo y equitativo reconocer al actor por este rubro la suma de \$1.000.000, a la fecha de este pronunciamiento, más los intereses acordados por la sentencia de grado; monto que le permitirá, por ejemplo, acceder a la compra de un teléfono celular (<https://www.fravega.com/p/celular-samsung-galaxy-a55-256gb-awesome-navy-8gb-ram-990179913/>) o un televisor (<https://www.fravega.com/p/tv-led-4k-50-bgh-b5023us6g-smart-wi-fi-21198363/>).

Por lo expuesto voto por no hacer lugar al agravio de la demandada; y hacer lugar al agravio del actor, del modo considerado.

5.2.2. Daños punitivos.

La Sra. Juez de grado rechazó los daños punitivos, no advirtiendo en el accionar de la empresa demandada un incumplimiento doloso, o haber obrado con culpa grave o un enriquecimiento indebido, ya que procuró 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, y sin perjuicio de que en el proceso se haya acreditado que dicho servicio no fue del todo satisfactorio. Consideró que 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.

El actor considera que se encuentran configurados los requisitos de procedencia de los daños punitivos.

El art. 52 bis LDC dispone que al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Debe examinarse en cada caso la concurrencia de requisitos tanto objetivos como subjetivos. Con esto se quiere significar que no basta con el mero incumplimiento legal o contractual para que sean aplicables los daños punitivos o multa civil por actos desaprensivos, sino que se requiere además la concurrencia de otros requisitos objetivos y subjetivos (CCCC Sala I, Sentencia 332 del 05/08/2015).

Desde el punto de vista objetivo, para la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un daño –o su posibilidad– que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional exija una sanción ejemplar. Jorge Mario Galdós, antes de la introducción de los "daños punitivos" en nuestro derecho positivo, ya ilustraba el vasto espectro de situaciones en las que resulta útil su aplicación con los siguientes ejemplos: accidentes de tránsito, afectación de los derechos del consumidor, daños ambientales, lesión de bienes públicos colectivos, piratería intelectual, difamación por la prensa, publicidad engañosa, intromisión

en la intimidad o privacidad e injurias, afectación de intereses pluriindividuales homogéneos y compartidos, supresión de beneficios obtenidos ilegítimamente, microilícitos –en los que, por su escaso monto, es improbable que el afectado demande–, etcétera (cfr. Galdós, Jorge Mario, Los daños punitivos. Su recepción en el Código Civil de 1998. Primeras aproximaciones, RCyS, 1999-23). Desde el punto de vista subjetivo, la conducta del proveedor debe ser dolosamente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial (outrageous conduct). Para la concepción dominante en el derecho angloamericano, no cualquier acto ilícito puede generar la aplicación de punitive damages, sino que se requiere una particular subjetividad en la conducta del dañador que va más allá de la mera negligencia (Cfr. Pizarro, Ramón Daniel, Daño moral, pág. 529, Hammurabi, Buenos Aires, 2004). (jurisprudencia citada).

En el caso, contrariamente a lo afirmado por el pronunciamiento de grado, se advierte que la demandada ha demostrado una manifiesta y grave indiferencia hacia la situación de incertidumbre del consumidor respecto a su vehículo. No resulta dificultoso entender que el plazo transcurrido (casi tres años) sin que el Sr. González obtenga una respuesta definitiva a los desperfectos de la unidad, por parte de la demandada, dista en demasía de ser considerado razonable.

Es que, en todo caso, ante la imposibilidad de cumplimiento con la garantía debido a los reiterados e infructuosos intentos de reparar el vehículo, el proveedor podría haber hecho uso de las restantes opciones que le ofrecía la LDC (vgr. la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características o la resolución del contrato), para así solucionar el problema que aquejaba al consumidor, cosa que no hizo.

En particular, no pasa inadvertido que el actor asentó un reclamo en el libro de quejas del demandado, dejando constancia sobre las reparaciones insatisfactorias del vehículo, y sobre la negativa de la empresa a acceder a las constancias de ingreso, para tomar conocimiento de las reparaciones que se venían realizando a la unidad (cfr. copia del 23/08/2019 adjuntada con la demanda).

También se pondera la remisión de una intimación por carta documento a la demandada, con fecha 06/09/2019, en similar sentido que la queja mencionada, y que fuera adjuntada en copia con la demanda.

Por su parte, se tiene en consideración el trámite realizado por el actor ante la DCI (expediente n° 6029-311-G-2019 remitido el 23/08/2021 por el mencionado organismo), en el que también se intimó a Indiana a acompañar toda la documentación que obre en su poder respecto del caso, en particular, la documentación atinente a los ingresos del vehículo del actor al servicio técnico y las constancias de la queja asentada en el libro de quejas a fs. 46 del libro que se encuentra en su sucursal.

A partir de todo ello, se considera suficientemente acreditada la conducta renuente de la demandada en brindar información al actor, con directa afectación de los artículos 4 y 8 bis LDC, aspectos sobre los cuales la sentencia de grado no ha abrevado.

Así las cosas, la conducta desplegada por la demandada es merecedora de una sanción ejemplificadora. Por medio de esta multa civil debe procurarse que en lo futuro no se repitan acontecimientos de tal gravedad. Por todo ello, el daño punitivo en este tipo de casos resulta plenamente aplicable.

Establecida su procedencia, cabe pronunciarse acerca de su monto. La ley vigente no brinda pautas para determinar la cuantía de los daños punitivos. Sólo indica que "...se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso..." (art. 52 bis, ley 24.240 reformada por la ley

26.361). Como pautas de interpretación propuestas por la doctrina y aplicada por los jueces, se agregan la índole del hecho generador, proporcionalidad de la sanción con la gravedad de la falta, su repercusión social, peligro de la conducta del accionado en los términos del beneficio que obtiene, perjuicio que la infracción genera en el consumidor, grado de intencionalidad, gravedad de los riesgos o afectaciones sociales generados, existencia de reincidencia, etc. En la difícil tarea de cuantificar el daño, el tribunal tiene en consideración que se trata de una sanción, más allá de que sea el actor quien perciba el monto de la condena; la gravedad de la falta verificada, y su función disuasoria (CCCC, Sala I, Sentencia 272 del 07/07/2016 in re: "Lecuona Daniel Cesar c/ HSBC Bank Argentina S.A. s/ Especiales").

Para evaluar la razonabilidad de la pena ha de considerarse el grado de reproche que merece la conducta de los dañadores, y la finalidad de prevención y disuasión a quienes llevaron a cabo conductas nocivas. Entiendo que la suma de \$2.000.000, cumple, en las concretas y particulares circunstancias del caso con la finalidad de los daños punitivos, esto es, el propósito de desalentar conductas disvaliosas. Dicha suma devengará intereses a la tasa activa cartera general de préstamos del Banco de la Nación Argentina a partir de la fecha del presente pronunciamiento hasta su efectivo pago, debido al carácter constitutivo de la sanción (cfr. CCCC Sala I, Sentencia 340 del 22/12/2020 in re: "Chacana Sandra Elizabeth c/ Caja de Seguros S.A. s/ sumarísimo" y otros).

6.- Las costas de ambas instancias, y por ambos recursos, deben imponerse en su totalidad a la demandada, por resultar vencida (art. 61 y 62 CPCCT).

En consecuencia, corresponde 1) no hacer lugar, por lo considerado, al recurso de apelación interpuesto el 01/07/2024 por la demandada Indiana SACIFI, por medio de su representante letrado Manuel Enrique Andreozzi (h), en contra de la sentencia n° 222 del 07/05/2024; 2) hacer lugar, según lo ponderado, al recurso de apelación por adhesión interpuesto el 02/08/2024 por el actor, por medio de su apoderado Gustavo Sisto Atim Antoni; en contra de la sentencia n° 222 del 07/05/2024, la que se modifica del siguiente modo: "1. HACER LUGAR a la acción de consumo y daños y perjuicios incoada por SERGIO RICARDO GONZÁLEZ, DNI N° 21.925.416, en contra de INDIANA SACIFI. En consecuencia, condenar a esta última a pagar a la actora la suma de \$20.000 (veinte mil pesos) en concepto de daño patrimonial; \$1.000.000 (un millón de pesos) en concepto de daño moral; y \$2.000.000 (dos millones de pesos) por daño punitivo, 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".

A la MISMA CUESTIÓN, la Sra. Vocal LAURA A. DAVID, dijo:

Estando de acuerdo con los fundamentos dados por la Sra. Vocal preopinante, voto en igual sentido.

A la SEGUNDA CUESTIÓN, la Sra. Vocal MARCELA FABIANA RUIZ, dijo:

En consideración al acuerdo a que se ha llegado sobre la cuestión anterior, propongo: I.- NO HACER LUGAR al recurso de apelación interpuesto el 01/07/2024 por la demandada Indiana S.A.C.I.F.I., por medio de su representante letrado Manuel Enrique Andreozzi (h), en contra de la sentencia n° 222 del 07/05/2024.II.- HACER LUGAR, según lo ponderado, al recurso de apelación por adhesión interpuesto el 02/08/2024 por el actor, por medio de su apoderado Gustavo Sisto Atim Antoni; en contra del mismo pronunciamiento, el que se modifica del siguiente modo: "1. HACER

LUGAR a la acción de consumo y daños y perjuicios incoada por SERGIO RICARDO GONZÁLEZ, DNI N° 21.925.416, en contra de INDIANA SACIFI. En consecuencia, condenar a esta última a pagar a la actora la suma de \$20.000 (veinte mil pesos) en concepto de daño patrimonial; \$1.000.000 (un millón de pesos) en concepto de daño moral; y \$2.000.000 (dos millones de pesos) por daño punitivo, 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". III.- COSTAS de la Alzada, como se consideran.IV.- HONORARIOS oportunamente.

Así lo voto.

A la MISMA CUESTIÓN, la Sra. Vocal LAURA A. DAVID, dijo:

Compartiendo la resolución propuesta, voto en idéntico sentido.

Y VISTOS:

Por los fundamentos del acuerdo precedente, se

RESUELVE:

I.- NO HACER LUGAR al recurso de apelación interpuesto el 01/07/2024 por la demandada Indiana S.A.C.I.F.I., por medio de su representante letrado Manuel Enrique Andreozzi (h), en contra de la sentencia n° 222 del 07/05/2024.

II.- HACER LUGAR, según lo ponderado, al recurso de apelación por adhesión interpuesto el 02/08/2024 por el actor, por medio de su apoderado Gustavo Sisto Atim Antoni; en contra del mismo pronunciamiento, el que se modifica del siguiente modo: "1. HACER LUGAR a la acción de consumo y daños y perjuicios incoada por SERGIO RICARDO GONZÁLEZ, DNI N° 21.925.416, en contra de INDIANA SACIFI. En consecuencia, condenar a esta última a pagar a la actora la suma de \$20.000 (veinte mil pesos) en concepto de daño patrimonial; \$1.000.000 (un millón de pesos) en concepto de daño moral; y \$2.000.000 (dos millones de pesos) por daño punitivo, 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".

III.- COSTAS de la Alzada, como se consideran.

IV.- HONORARIOS oportunamente.

La presente sentencia es dictada por dos miembros del Tribunal por existir coincidencia de votos entre el primer y segundo votante (art. 23 bis de la LOT, texto incorporado por la Ley N° 8.481).

HÁGASE SABER

MARCELA FABIANA RUIZ LAURA A. DAVID

Ante mí:

FEDRA E.LAGO

Actuación firmada en fecha 01/04/2025

Certificado digital:

CN=LAGO Fedra Edith, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27206925375

Certificado digital:

CN=DAVID Laura Alcira, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27128698499

Certificado digital:

CN=RUIZ Marcela Fabiana, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27223364247

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