

CAUSA N° CH-60491-C-0000

Choele Choel, 18 de Octubre de 2022.

**AUTOS Y VISTOS:** Para resolver en estos autos caratulados: "**MENDOZA MARIA IRENE C/ PEUGEOT CITROEN ARGENTINA S.A. Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**", EXPTE. N° CH-60491-C-0000, de los que,

**RESULTA:** Que a fs. 1/106 adjunta documental y se presenta la Señora María Irene Mendoza, con el patrocinio letrado de los Doctores Rubí H. Zuain y Julia M. Prates, iniciando demanda de daños y perjuicios en los términos de la ley de defensa del consumidor contra Peugeot Citroën Argentina S.A. y contra Fiorasi e Hijos S.A., por la suma de \$650.000, y /o lo que más o menos surja de la prueba a producirse, con más sus respectivos intereses.

Refiere que en fecha 09/02/17 compró a Fiorasi e Hijos S.A. un vehículo 0 km marca Citroën, modelo C Elysee VTI 115 FELL por la suma de \$287.560,00, más \$11.500 en concepto de gastos varios.

Indica que el vehículo fue fabricado por Peugeot Citroën Argentina S.A.; y que el precio se abonó mediante la entrega de un vehículo usado - también de marca Citroën-, y la suma de \$115.000 en efectivo mediante transferencia bancaria y por el saldo restante se contrajo un préstamo con garantía prendaria a través de Fiorasi e Hijos S.A. en PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.

Refiere que el vehículo le fue entregado el día 08/03/17 y desde ese mismo día presentó fallas en distintas partes del motor, todas las cuales le impidieron su uso desde entonces hasta el día 27/11/17, momento en el cual le fue devuelto, totalmente intervenido y modificado en su estado original.

Precisa que en fecha 08/03/17, el automóvil comienza a manifestar fallas en el electroventilador. Por ello, ese mismo día indica que se comunicó con el vendedor de Fiorasi e Hijos S.A. quien le recomienda

llevar el rodado al service oficial más cercano denominado Hicsa S.A. ubicado en la localidad de Neuquén, que dista a 231 km. de su domicilio. Entonces, en fecha 20/03/2017 el automóvil es llevado a la ciudad de Neuquén e ingresa a Hicsa S.A. conforme orden de trabajo N°520378 arrojando el informe presentado por el service oficial que el vehículo presenta una falla fugitiva del motor.

Continúa explicando que a los quince días de ingreso al service oficial, viaja a buscar el auto junto a su marido y en el viaje de vuelta ya advierten nuevamente fallas, ya no del motor o del electroventilador, sino de rateo, indicando que el motor del auto se detenía, viéndose obligada a llamar el servicio de grúa que brinda el seguro. Es así, expresa que nuevamente ingresa el auto a Hicsa S.A. el día 31/03/17, conforme orden de trabajo N°520485, resultado del informe del presentado por esta última, que el vehículo se revisa y la falla es resuelta, cambiando los orrings de la admisión.

Expresa la actora, que nuevamente a los pocos días, el auto comienza a presentar fallas, lo que motiva que nuevamente y por tercera vez consecutiva en menos de tres meses, deba ser llevado a Hicsa S.A., conforme surge de Orden de Trabajo N°520570-3, permaneciendo el auto en el taller por más de 20 días y luego de ser devuelto, vuelve a presentar nuevas fallas, lo que motiva que el día 02/05/17 el vehículo ingrese nuevamente al service oficial Hicsa S.A. conforme orden de trabajo N° 520570-3 ya que manifestaba en el tablero falla en la luz de check engine. En consecuencia, indica que del informe presentado por Hicsa S.A.: "el scanner arroja falla en el cilindro 2, que se recicla, generando una anomalía en el motor incremental". En el service proceden a desarmar el motor, donde corroboran una falla en el motor y en la tapa (los cuales se encontraban planos), y se corrobora que tenía un juego en el cilindro 2, todos desperfectos de mayor gravedad.

Refiere que desde Hicsa S.A. y desde la fábrica, le ofrecen volver a reparar el motor. En consecuencia, manifiesta que se negó a que vuelvan a reparar el motor, ya que lo habían hecho 4 veces sin solucionar las fallas, exigiendo, la entrega de un vehículo nuevo.

Que, al no obtener respuesta favorable alguna, inició reclamo administrativo ante la Oficina de Defensa al Consumidor de la Municipalidad de Luis Beltrán, el cual tramitó bajo el N° 20607-DCI-2017, a los efectos de que le entreguen un vehículo nuevo. Explica, que en tal procedimiento, participaron ambos demandados, no obteniendo respuesta favorable a su reclamo, cerrando en consecuencia la instancia conciliatoria.

Refiere que en el mes de agosto de 2017 le informan desde Hicsa S.A. que habían reemplazado el motor de su vehículo por uno nuevo, ello a través de la carta documento N° CD844173179 de fecha 16/08/17, por la cual, la intiman a que lo retire, bajo apercibimiento de devengar la suma de \$500 diarios en concepto de estadía. En consecuencia, expresa que procedió a contestar la misiva, a través de la CD N°794931038, en fecha 22/08/17, mediante la cual se negó a retirar el vehículo en esa condición y ratificó la pretensión invocada en el expediente en trámite ante la Oficina de Defensa del Consumidor, de obtener un vehículo nuevo en reemplazo del anterior.

Sin obtener respuesta por parte de los demandados, remitió las siguiente misiva en fecha 20/09/2017: CD853926478 a Hicsa S.A., en la cual informó que retiraría el vehículo a efectos de no seguir sufriendo graves perjuicios, ello a pesar de encontrarse totalmente disconforme por el hecho de que el vehículo 0km había sido desarmado y modificado en su estado original exigiendo la entrega de constancia escrita de extensión del plazo de garantía y el resarcimiento de los daño y perjuicios.

Refiere que el demandado Fiorassi e Hijos S.A. contesta misiva mediante CD794049137 en fecha 21/11/17 mediante la cual rechaza sus

reclamos, manifestando que, si bien reconoce que su vehículo sufrió fallas, estos no tienen que ver con su intervención en el negocio. A su vez, afirma que Peugeot Citroën Argentina S.A. contesta la misiva en fecha 24/01/18, rechazando su reclamo.

Que, el día 27/11/17, luego de efectuar gestiones ante el Registro del Automotor a los efectos de realizar la inscripción del cambio de motor, la actora, manifiesta que viaja a la ciudad de Neuquén a retirar el vehículo, encontrándose con la sorpresa que el mismo tiene ralladuras en las puertas internas y tiene pintada la puerta trasera del lado derecho, conforme las fotografías acompañadas. Indica que el certificado de extensión de garantía no le fue entregado, y que le cobraran \$500 por el combustible que usaron para probar el motor nuevo.

Afirma que los gastos de traslado hacia la ciudad de Neuquén y hacia la ciudad de Luis Beltrán fueron soportado por ella, conforme comprobantes que acompaña.

Alega, que del relato de los hechos, surge que compró un vehículo 0km en el mes de febrero y se vio privada de la utilización del mismo hasta mes de noviembre de 2017 por innumerables fallas en el motor, ninguna de las cuales pudo ser solucionada. Que, la única solución que le brindaron de fábrica y el vendedor fue reemplazar el motor, por lo cual, argumenta, que nueve meses después le devolvieron un auto totalmente intervenido, modificado en su estado original, lejos de los que se supone ser un 0km y desvalorizado.

Agrega, que su marido, el señor Ricardo Gustavo Benassi, padece cáncer de colon, y dos vez al mes, deben viajar al ciudad de Cipolletti, General Roca, Neuquén, según fuera el caso, a los efectos de realizar tratamientos médicos. Que fue la enfermedad de su marido, lo que los motivó a adquirir un 0km, para poder viajar cómodos y tranquilos; por el contrario, manifiesta que desde el mes de febrero hasta noviembre de 2017,

se vieron obligados a viajar en colectivo hasta la ciudad de Cipolletti con la excesiva onerosidad e incomodidad que ello implica. Que, ni la empresa fabricante ni la vendedora dieron respuestas satisfactorias ante los insistentes reclamos ni ofrecieron resarcir los gastos de transporte que tuvieron que afrontar en los casi nueve meses que estuvieron impedidos de utilizar el vehículo.

Reclama daño por la privación del uso, daño moral y punitivo.

Funda en derecho, ofrece prueba, y peticiona en consecuencia.

A fs. 107 se la tiene por presentada, en el carácter invocado, con patrocinio letrado y por constituido domicilio procesal. Se asigna a los presentes el trámite del proceso sumarísimo y se ordena correr traslado de demanda.

A fs. 114/116, la actora amplía demanda, solicitando que se tenga por ampliado el monto reclamado en concepto de privación del uso del automotor, y ofrece nueva prueba documental, informativa y pericial psicológica.

A fs. 117 se tiene por ampliada la demanda.

A fs. 123/130 adjunta documental, y se presenta Fiorasi e Hijos S.A., con el patrocinio letrado del doctor Pablo Sergio Mao, contestando el traslado de demanda y planteando excepción de incompetencia.

Seguidamente niega todos y cada uno de los hechos expuestos en la demanda, efectuando a su vez, una enumeración especial de aquellos hechos y documental que en particular niega y desconoce.

Refiere que sólo se limitó a vender a la actora un rodado, desatendiéndose de ese momento, en razón del domicilio de la accionante, de los avatares que podría haber sucedido en su vehículo.

Ratifica que efectivamente existió la operatoria, y que el vehículo fue inscripto conforme certificados de fabricación.

Afirma que es falso que es falso que tuviera conocimiento de la

situación de conflicto por las supuestas reparaciones irregulares, como de los perjuicios sufridos.

Resalta que la propia actora reconoce que retiró efectivamente el rodado y de su demanda no surge que haya tenido nuevos problemas que hayan motivado la intervención de la garantía legal del rodado, afirmando de esa manera, que la reparación del rodado fue satisfactoria y que se cumplió con la obligación legal del fabricante.

Indica que la obligación que tiene el fabricante, y de la cual Fiorasi e Hijos S.A. es solidaria, es la de cumplir con la garantía, y afirma que es la misma actora quien reconoce que se cumplió con la misma, al retirar el vehículo sin haber efectuado con posterioridad manifestaciones sobre nuevos inconvenientes.

Que, al efectuarse el cambio de motor que la misma actora reconoce que sucedió, se dio íntegro y cabal cumplimiento al art. 17 de la ley de defensa del consumidor y su decreto reglamentario.

Continúa argumentando que las reparaciones efectuadas sobre la unidad de la actora fueron completamente satisfactorias, en tanto actualmente el rodado se encuentra en perfecto estado, por lo que reúne las condiciones óptimas y puede ser utilizado normalmente.

Refiere que el abuso del derecho de la parte actora es doble: en primer lugar, por que la garantía otorgada por Peugeot se encontraba en plena vigencia, por lo que, las reparaciones fueron realizadas sin costo alguno para la actora, y en segundo lugar, porque pretende ignorar lo dispuesto por la reglamentación del art. 17 de la ley de defensa del consumidor.

Concluye diciendo que el accionar de la firma HICSA S.A. fue acorde a la normativa consumeril, sin que haya existido negligencia y/o impericia en las labores.

Manifiesta que los montos reclamados por la actora son caprichosos, carentes de lógica, y refiere que la actora pretende solo obtener un

beneficio infundado, por lo cual, impugna todos los rubros reclamados en demanda.

Por último, argumenta que la actora decidió voluntariamente comprar un vehículo en otra provincia, concurrió a Trelew a retirar el vehículo y entregar el propio, posteriormente y ante un desperfecto concurre a un taller mecánico de la Marca, distante a más de 200 km, no siendo lógico, consecuentemente, que pretenda responsabilizar a Fiorasi e Hijos S.A., por las decisiones que voluntariamente tomó.

Solicita que se de intervención obligada en estos actuados, citándose en consecuencia a Hisca S.A., por ser parte esencial en los presentes hechos.

Funda en derecho, ofrece prueba, y peticiona.

A fs. 131 se tiene presentado, por contestado traslado en tiempo y forma, por ofrecida prueba, y se ordena el respectivo traslado de la presentación y de la excepción de incompetencia.

Asimismo, se ordena citar en garantía a HISCOSA S.A.

A fs. 132/147 adjunta documental y se presentan los doctores Ezequiel Hernán Zuain, Hernal Ariel Zuain y Santiago Parrou, en carácter de apoderados de Peugeot Citroën Argentina S.A., y contestan demanda solicitando su integro rechazo con expresa imposición de costas a la actora.

Seguidamente niegan categóricamente, en general y particular, todos y cada uno de los hechos expuestos por la actora, que no sean de expreso reconocimiento en este responde; efectuando a su vez, una enumeración especial de aquellos hechos y documental que en particular niega y desconoce.

En el acápite relativo a la contestación demanda, realizan una enumeración de los ítems que desarrollan a lo largo de su escrito de responde: 1.- que los desperfectos mencionados no constituyen vicios redhibitorios; 2.- que Peugeot cumplió con la garantía de fabricación y las

reparaciones efectuadas fueron satisfactorias, no resultando aplicable el art. 17 de la ley de defensa del consumidor y en el punto 3.- que los rubros cuya indemnización se persigue son improcedentes.

Seguidamente en lo relativo al punto 1, explican que las anomalías descriptas en la demanda no constituyen vicios de fabricación. En consecuencia, argumentan que la actora pretende que se condene a su representada a abonar una indemnización por daños que habría sufrido como consecuencia de la supuesta existencia de vicios redhibitorios en su vehículo.

Que, al respecto, la actora menciona que el día 08/03/2017 habría comenzado a notar fallar en distintas partes del motor y en el electroventilador.

Afirman que tales desperfectos fueron solucionados por la concesionaria demandada, quedando el vehículo listo para ser retirado por la actora.

Argumentan que no todo desperfecto constituye vicio redhibitorio, pesando sobre la demandante la demostración cabal de la existencia de los vicios que invoca al momento de su adquisición, su gravedad -es decir, que habían tornado al vehículo impropio para su destino- y la conexión causal entre los aparentes defectos y los supuestos daños cuya reparación exige de su mandante.

En consecuencia, refieren, que los inconvenientes que menciona la actora, amén de no constituir vicios redhibitorios, fueron revisados y reparados oportunamente, en cumplimiento con la garantía otorgada.

En referencia al punto 2, afirman que su mandante cumplió con la garantía de fabricación y las reparaciones fueron satisfactorias.

En tal sentido, argumentan que la accionante pretende que se haga lugar a una indemnización por daños, alegando que el vehículo adolecería de una serie de vicios de fabricación que no habrían sido satisfactoriamente

reparados por Peugeot.

Afirman que su mandante dio cabal cumplimiento a la garantía de fabricación del vehículo, en las oportunidades que correspondían, asumiendo la totalidad de los gastos que demandó la revisión y reparación del mismo. Es así, que en cada ingreso del vehículo en los talleres, se efectivizó sin que la actora debiera realizar ningún tipo de erogación, respetando el marco y los términos de la garantía de fabricación de la unidad, cuando así correspondía.

Indican que es responsabilidad de su mandante intervenir el vehículo y repararlo, sustituyendo piezas cuando ello fuera necesario; por ello, argumentan mal puede la actora aquejarse de que el vehículo fuera modificado en su estado original, en tanto las intervenciones obedecieron a reparaciones solicitadas por la propia accionante, a fin de revisar los inconvenientes mencionados por ella.

Con respecto a la revisión del electroventilador, explican que el vehículo fue ingresado en fecha 20/03/2017 al taller donde fue revisado por mano de obra especializada y se logró limpiar la falla. Luego de ello, el vehículo fue probado sin arrojar anomalía alguna y devuelto a la actora.

Continúan diciendo que en una posterior intervención, el vehículo fue ingresado al taller, revisado y habiéndose detectado una falla de rateo, se procedió al cambio de los orrings de la admisión, siendo devuelta la unidad reparada a la actora.

Por último, afirman que en la revisión efectuada el 29/06/2017, el taller oficial realizó el diagnóstico sobre el vehículo, el cual arrojó falla en el cilindro 2, lo cual, generaba una anomalía en el motor incremental. En atención a ello, se procedió a reparar el motor, indicando a la actora que el vehículo se encontraba listo para ser retirado.

Alegan que la accionante se negó a retirar el vehículo en tanto solicitaba el cambio de motor. Si bien, el automóvil se encontraba en

perfectas condiciones, ya reparado, en atención a la solicitud efectuada por la actora, y a fin de demostrar la buena fe de su mandante, se procedió a la sustitución del motor, conforme la actora lo solicitara.

Es por ello, que afirman que se procedió a la colocación del nuevo motor, cuya reparación fue finalizada exitosamente en fecha 12/07/2017, permaneciendo la unidad en el taller para control hasta el día 20/07/2017. En dicha oportunidad, se le informa a la actora que el vehículo se encontraba reparado y en óptimas condiciones, por lo cual podría proceder a su retiro, siendo necesario que proporcione la documentación pertinente para el cambio de motor.

Refieren que la actora nunca acercó la documentación solicitada, y se negó a entregar la misma ya que no tenía intenciones de retirar el vehículo.

Expresan, que ante tal situación el concesionario, Hicsa S.A., debió enviar una carta documento en donde reiteraba que el vehículo se encontraba debidamente reparado y en óptimas condiciones desde el 20/07/2017 y solicitaba a la actora la entrega de la documentación necesaria, previamente solicitada.

Es por ello, que afirman que el vehículo no solo fue reparado sino que dichos cambios fueron realizados sin gasto alguno para la actora, en tanto los mismos obedecieron al cumplimiento de la garantía otorgada por su mandante.

Concluyen que, el cumplimiento de los términos de la garantía de fabricación torna infundada la pretensión de la actora, debiéndose rechazar la demanda.

Respecto al punto 3, refieren que Peugeot Citroën Argentina cumplió con la ley de defensa del consumidor y en especial no resulta aplicable el art. 17 de la misma.

Expresan, que del texto del art. 17 de la ley de defensa del consumidor, se puede observar que el ejercicio de las opciones que confiere

la citada disposición sólo se torna operativo cuando la reparación efectuada no fuere satisfactoria.

Es por ello, que afirman que en el caso de marras, no procede sustituir el vehículo por otro 0km de iguales características, ni resolver el contrato restituyendo el importe equivalente a las sumas pagadas ni obtener una quita proporcional del crédito.

Continúan argumentando que su mandante cumplió con las obligaciones a su cargo en todo momento, al ofrecer su red de talleres oficiales, en este caso particular, para cualquier tipo de anomalía que la actora detectara en su rodado, reparando así todos los desperfectos que ésta adujo que afectaban a su vehículo.

Explican que para determinar si la cosa reparada lo ha sido en condiciones óptimas, el decreto reglamentario 1798/94 explica que se entenderá por tales "(...) aquellas necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante..." Entonces de acuerdo a una interpretación teleológica de la ley, y de la propia del art. 17 del decreto 1798/94, la obligación que, de corresponder, compete a su mandante es la de reparación de la unidad; y que así lo dispone el citado artículo, el cual citan.

Afirman que su mandante, en el marco de la garantía legal vigente, revisó y reparó las anomalías denunciadas por la actora a efectos de lograr la optimización del funcionamiento del rodado y tomó a su cargo la totalidad de los costos derivados de dichas intervenciones, en los casos que correspondía; cumpliendo su mandante con las obligaciones a su cargo, poniendo a disposición de la actora un servicio técnico adecuado y suficiente, quien revisó el rodado de la actora y lo reparó en la ocasiones que así fue necesario.

En efecto, describen que el vehículo ingresó primeramente al taller

por una anomalía en el electroventilador, la cual fue reparada. Posteriormente, el vehículo ingreso al taller y se detectó una falla en el cilindro 2 por lo que se procedió al desarme del motor y su pertinente reparación.

Luego, refieren que la actora se negaba a retirar el vehículo con el motor reparado, por lo cual, se gestionó la sustitución del mismo por uno nuevo, indicando nuevamente a la accionante que el vehículo se encontraba en óptimas condiciones y listo para ser retirado.

Relatan que lo mencionado no hace más que demostrar que su mandante procedió a dar cumplimiento con la garantía y que el rodado fue debidamente revisado y reparado por la concesionaria cuando ello fue necesario -permitiendo así que la actora continuara utilizándolo- en cumplimiento con la garantía, no existiendo razón alguna para afirmar que su representada incumplió con la obligación legal o contractual alguna; por lo cual, así las cosas tomando como parámetro el art. 17 de la ley de defensa del consumidor, demuestra por sí sólo la improcedencia del reclamo incoado contra su mandante, desde que en el caso de autos nunca se configuró un supuesto de reparación defectuosa, requisito ineludible para la aplicación de la norma referida.

Asimismo, afirman que en todo momento se le informó a la actora las reparaciones que efectuaban sobre el vehículo, como así también, se les entregaron las respectivas órdenes de reparación, y mencionan que su mandante, informó a la actora que el motor había sido reparado y ante la negativa de la misma de retirar el vehículo en dicha condición es que procedió a la sustitución del mismo.

Concluyen que el reclamo impetrado contra su mandante resulta inadmisibles, en tanto no se han reunido en auto los presupuestos de hecho exigidos por nuestro ordenamiento jurídico para admitir la procedencia del remedio dispuesto por el art. 17 de la ley de defensa del consumidor y que

se ha cumplido en todo momento con sus disposiciones.

Impugna la liquidación de daños, la privación de uso, daño moral, daño punitivo.

Ofrece prueba, funda en derecho y peticiona.

A fs. 148, se lo tiene por presentado, parte, con apoderado y con domicilio procesal constituido. Se tiene por contestado traslado, por ofrecida prueba y se ordena el correspondiente traslado de la presentación.

A fs. 154/158 el doctor Pablo Sergio Mao, acompaña copia de poder general judicial. por el cual, Fiorasi e Hijos S.A. lo ha instituido mandatario para representarla en los presentes actuados.

A fs. 160 la actora, contesta traslado, solicitando que se rechace la contestación efectuada por Peugeot Citroën Argentina S.A., con costas.

A fs 163/164, la actora, contesta traslado conferido respecto del responde demanda efectuado por el co-demandado Fiorasi e Hijos S.A. y rechaza la excepción de incompetencia interpuesta, con costas.

A fs. 173/175 se dicta sentencia interlocutoria.

En 01/09/2020 comparece a estas actuaciones, el doctor Iván Weihmüller, en carácter de apoderado de Hicsa S.A., solicitando la suspensión de plazos procesales y planteando la nulidad de la notificación del traslado de demanda.

En fecha 05/10/2020, adjunta documental, y se presenta el doctor Iván Weihmüller, en calidad de apoderado de la razón social HICSA S.A., contestando la citación de tercero, y en subsidio, contesta demanda.

Refiere que se ha dispuesto citar a su mandante, con motivo de la petición formulada por la demandada FIORASI E HIJOS S.A., la cual a su entender, es erróneamente proveída de conformidad a la Ley 17418 (que solo aplica a compañías aseguradoras), resultando la citación en los términos del Art. 94 del C.P.C.C.

Argumenta, que es un caso típico de intervención, en el que la parte

pide la citación de un tercero contra quien puede tener una acción de regreso, para evitar que al ejercerla (por haber sido vencido en juicio), el tercero alegue que la derrota fue consecuencia de la deficiente defensa (*expetio male gesti processus*). Es decir, en autos no se ejerció pretensión procesal alguna contra su representada; la parte actora nada le está reclamando, por el contrario no ha ampliado demanda contra mi instituyente, sino que simplemente se limita a conformarse con tal pedido, de modo tal que, al cabo de este juicio, su mandante no puede ser condenado a abonar suma de dinero alguna.

Manifiesta que en el caso concreto, la parte actora no ha invocado derecho alguno contra su mandante HICSA S.A., hecho que tiene una clara lectura y una directa consecuencia: i) implica que, debidamente asesorada, entendió que contra su representada no había derecho alguno ha invocar; ii) conduce a que, al cabo de este juicio, su representada no puede ser condenada a pagar lo que nadie le pidió.

Afirma que la acción de regreso no será posible, y entiende que ni siquiera necesaria. En consecuencia, solicita que se tengan en cuenta éstas consideraciones para el momento de dictar sentencia, ya que su mandante de ninguna manera podrá ser condenada en este pleito.

Seguidamente niega de forma expresa todas las afirmaciones de la contraria, que no sean expresamente reconocidas en el presente responde, y efectúa a su vez, una enumeración especial de aquellos hechos y documental que en particular niega y desconoce.

En cuanto a los hechos, refiere que es cierto que su mandante, en su rol de Concesionario Oficial Citroën, realizó trabajos sobre el vehículo de propiedad de la parte actora, siguiendo expresas instrucciones del fabricante del vehículo, y administrador de la garantía del rodado.

Afirma que cada intervención efectuada por su mandante sobre el vehículo, es en base a directrices recibidas por parte de Peugeot Citroën

S.A. Es decir, la acción correctiva a efectuar (reparación propiamente dicha) y en su caso, las piezas o partes a reemplazar, son decididas y autorizadas directamente por el fabricante, careciendo mi mandante HICSA S.A. de discrecionalidad alguna en dicho proceso.

Que, su mandante HICSA S.A. (D'ABORD) siempre actuó conforme a derecho, cumpliendo todos los recaudos necesarios, atendiendo de manera adecuada al cliente, y brindado un servicio técnico conforme los parámetros de calidad establecidos por Peugeot Citroen Argentina S.A.; de modo que no existe responsabilidad susceptible de serle endilgada.

Refiere que su mandante tomó conocimiento del reclamo del accionante, cuando recibió instrucciones de Peugeot de recibir la unidad en taller (en garantía) a los fines de diagnosticar las incidencias denunciadas por el reclamante.

Indica, que como surge de la presentación de fs. 42/46 del expediente administrativo caratulado “S/ MENDOZA Maria Irene c/ PEUGEOT CITROEN ARGENTINA S.A., FIORASI E HIJOS S.A. y CARLINI AUTOMOTORES” (Ref. Expte: 020 607 DCI 2017)2017), su mandante frente al requerimiento de la Dirección de Defensa al Consumidor de Luis Beltrán, efectuó un informe detallado de las intervenciones realizadas sobre la unidad del denunciante, aclarando que las mismas fueron efectuadas siguiendo expresas instrucciones de Peugeot Citroën S.A.

Afirma que las explicaciones de las sucesivas intervenciones en la unidad del accionante, responde a que la misma presentaba lo que se denomina una “falla fugitiva” ( aquella que no se encuentra presente en el momento de realizar el escaneo de la unidad ), de modo que el diagnóstico definitivo de la misma demoró más de la cuenta (ya que requería pruebas sucesivas), atento la misma no se presentaba en forma permanente en la unidad, por lo que la primera solución (según procesos establecidos por PEUGUEOT CITROEN ARGENTINA S.A.) es el borrado de falla, prueba

de la unidad y confirmación de que no se generaba nuevamente la misma. Recordemos que la falla se repetía después de recorridos más de 250 Km. Las pruebas dinámicas sobre las unidades, en sus primeros ingresos, no suelen insumir dicha cantidad de kilómetros de prueba. Es más, todas las pruebas dinámicas recibieron la conformidad del cliente, de modo que en cada caso el mismo retiró la unidad sin fallas del taller. No obstante ello, cuando la unidad realizaba recorridos amplios (más de 250 km.) la falla se habría vuelto a presentar, hecho que habría motivado el reingreso de la unidad al taller.

Seguidamente indica que lo que su mandante pretende dejar en claro, es que la unidad del accionante verificaba una falla de complejo diagnóstico; y he aquí donde hay que tener especial cuidado en la interpretación de las palabras. La complejidad referida, hace alusión al diagnóstico (es decir, a la verificación de la falla), y no a la gravedad de la misma. Es vital evitar cualquier malentendido al respecto. Una vez verificada la falla, se recomendó al fabricante Peugeot Citroën Argentina S.A., el reemplazo del motor de la unidad, lo cual fue autorizado y ordenado por la Terminal, y finalmente ejecutado por su mandante. Durante todo el proceso, se estuvo en permanente contacto con la parte actora, a quién se le informó de los detalles de la reparación, y quien manifestó en todo momento su completa conformidad con la reparación efectuada por su mandante.

Luego de ello, relata que correspondía efectuar el trámite de inscripción registral del cambio de motor, para lo cual su mandante citó (por vía telefónica) a la actora para que concurriera a la sucursal de HICSA S.A. a los fines de que proporcione la documentación necesaria para instar el trámite registral. Se coordinó una fecha, y acaecida la misma, alega que la accionante no se presentó, repitiéndose tal circunstancia en dos ocasiones.

Continúa relatando, que frente a dicha circunstancia, y a los fines de dejar constancia de las comunicaciones realizadas, con fecha 16/08/2017 la firma Hicsa S.A. envió a la reclamante Carta Documento notificando la necesidad de contar con la documentación necesaria para concluir el trámite administrativo de cambio de motor. Asimismo, su mandante intimó al accionante a retirar la unidad del taller, ya que a esas alturas HICSA S.A. no era parte denunciada en autos, y solo se había limitado a cumplir con un requerimiento de la Delegación.

Refiere que sorprende la citación efectuada a su mandante, atento cumplió con todos los recaudos, colaborando en un primer término con la información solicitada, y efectuando las reparaciones de conformidad con la garantía de la unidad, y de acuerdo a las instrucciones impartidas por el Fabricante Peugeot Citroën S.A. (quien administra de manera exclusiva los aspectos referidos a garantía de las unidades 0 km.). Además, manifiesta que la relación con la actora siempre fue cordial, y nunca tuvo su mandante de parte de su cliente reclamo o reserva alguna respecto de las intervenciones/reparaciones efectuadas sobre la unidad.

Impugna los rubros reclamados, privación de uso automotor, daño moral y punitivo.

Ofrece prueba, funda en derecho, cita jurisprudencia y peticona.

- En fecha 07/10/2020 se tiene por contestado el traslado en tiempo y forma, por ofrecida la prueba. Asimismo, se ordena el pertinente traslado de la presentación y documental

- En fecha 27/11/2020 se celebra audiencia preliminar.

- En fecha 15/12/2020 se proveen las pruebas ofrecidas por las partes.

- En fecha 05/02/2021 contesta oficio Hicsa S.A.

- En fecha 26/02/2021 se celebra audiencia a los fines del Art. 368 del CPCC.

- En fecha 05/04/2021 presenta informe pericial, la Licenciada en

psicología, María Jose Echarte.

- En fecha, 06/04/2021 se tiene por presentada pericia psicológica y de la misma se corre traslado a las partes Ministerio Legis.

- En fecha 28/04/2021 se recepciona y se agrega por cuerda a estos actuados copia certificada -en formato papel- del Expte. N° 20607-DCI-2017 caratulado como "MENDOZA MARIA IRENE C/ PEUGEOT CITROEN ARGENTINA S.A. FIORASI E HIJOS S.A. Y CARLINI AUTOMOTORES" en fecha 19/04/2021.

- En fecha 03/05/2021 presenta dictamen el perito Mecánico Martín Ignacio Carrique.

- En fecha 05/05/2021 se tiene por presentada pericia mecánica, y de la misma se ordena traslado a las partes Ministerio Legis.

- En fecha 17/05/2021 se tiene por impugnada pericia mecánica por la parte actora.

- En fecha 21/05/2021 se tiene por impugnada pericia mecánica por el apoderado de Peugeot Citroën Argentina S.A.

- En fecha 28/06/2021 se agrega el informe de Renta Car.

- En fecha 20/08/2021 se tiene contestado el traslado por el perito Martín Ignacio Carrique y se agrega el informe presentado por Ipross.

- En fecha 07/09/2021 se agrega historia clínica presentada por la fundación médica de Río Negro.

Asimismo, se tiene por ampliado y se agrega informe remitido por IPROSS.

- En fecha 14/10/2021 se certifica la prueba producida, se declara clausurado el periodo probatorio y se ponen autos a disposición de las partes para alegar.

- En fecha 10/11/2021 se tiene por acompañado el alegato presentado por el apoderado de Peugeot Citroën Argentina S.A. y por el apoderado de la co-demandada Fiorassi e Hijos S.A.

- En fecha 26/11/2021, se agrega alegato presentado por la actora.
- En fecha 11/03/2022 atento el estado de autos, pasan a despacho para dictar sentencia.
- En fecha 22/05/2022, se certifica el plazo para dictar sentencia.

**CONSIDERANDO: I.-** Que fueron puestas las presentes actuaciones a despacho de la suscripta a fin de dictar sentencia definitiva, por lo que preliminarmente, cabe señalar que la presente acción -atento a los escritos presentados por las partes en su demanda y contestaciones- queda encuadrada dentro del marco normativo previsto por la Ley 24.240 (en adelante LCD) y sus modificatorias, como asimismo, de las normas del Código Civil y Comercial de la Nación (Ley N° 26.994, en adelante CCC).

Ello es así, ya que conforme quedó trabada la litis, no existe discrepancia en torno a la existencia del vínculo contractual que une a la actora, y por otro lado, a la concesionaria Fiorasi e Hijos S.A; por el cual, la accionante adquirió de la última nombrada, un vehículo 0km Marca Citroën, modelo C Elysee VTI 115 FELL, en fecha 09/02/2017. En tal sentido, el objeto del negocio o operación comercial, fue la adquisición de un vehículo a título oneroso, para beneficio propio o del grupo familiar, entre un proveedor profesional -en el caso de la concesionaria- y un consumidor -la señora Mendoza-, vislumbrándose una relación de consumo amparada por la LCD y el CCC.

Ahora bien, respecto de la relación jurídica de la co-demanda, es decir, aquella relación que une a la empresa fabricante Peugeot Citroën Argentina S.A. con la concesionaria, observo que queda articulada dentro de la cadena de comercialización, propia de este tipo de negocios y, por ende, sometidas al marco normativo referenciado.

Es decir, tanto Peugeot, como Fiorasi e Hijos S.A., han operado inequívocamente como “proveedoras” en los términos del estatuto del consumo, ya que “proveedor” es todo integrante profesional u ocasional de

una cadena o red de producción y comercialización de bienes y servicios, sea persona física o jurídica, pública o privada, excepto los profesionales liberales con título y matrícula (artículo 2 de la LDC).

En las circunstancias del caso es evidente que han existido vínculos contractuales conexos entre la fabricante del producto (Peugeot), la concesionaria (Fiorasi), con objetivos conexos y en definitiva comunes: comercializar automotores y financiar su producción y consumo.

En autos, “ABN AMRO BANK N.V. c/ESTEBAN, Alejandro y Otras/EJECUCIÓN HIPOTECARIA s/ CASACIÓN” (Expte. N° 26985/14-STJ-), el STJ con voto del Dr. Aparcian, al que adhiriera la mayoría de los miembros del Alto Tribunal, *ha definido el crédito de consumo. como “Todo crédito que permite al consumidor obtener bienes o servicios destinados a sus necesidades personales o familiares, cualquiera sea la técnica jurídica utilizada para realizar tal crédito”* (Cfr. Mosset Iturraspe, Jorge y Lorenzetti, Ricardo L., “Defensa del Consumidor. Ley 24240”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 1994, p. 63)...*En idéntico sentido se ha dicho que es: “Toda operación de financiamiento, de cualquier naturaleza, concedida por un proveedor profesional a un consumidor, destinada a procurar la adquisición de bienes o la provisión de servicios para beneficio propio o de su grupo familiar o social”* (Cfr. Zentner, Diego H., “Contrato de consumo. Teoría general”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2010, p. 141)...*En otro pasaje del fallo ha expresado: El nuevo art. 1 que delimita el ámbito de aplicación subjetivo- en su actual redacción al suprimir los tres incisos del texto originario, eliminó también la delimitación objetiva que acotaba el alcance de la Ley 24.240. Esto importa extender su ámbito de aplicación, en consonancia con el art. 42 C.N., ya que ahora queda condicionado a la noción amplia de la relación de consumo, -criterio objetivo- entendida según el actual art. 3 - como vínculo jurídico entre consumidor y proveedor, que podrá tener fuentes*

*diversas: un contrato, un acto ilícito o un acto jurídico unilateral (Lorenzetti, Ricardo, “Consumidores”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003, p. 74).*

En definitiva, en el caso bajo examen, advierto que estamos en presencia de una relación de consumo, siendo de aplicación el microsistema legal de protección del consumidor con base en el Derecho Constitucional, que gira dentro del sistema de Derecho Privado. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse -en primer lugar- dentro del sistema y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es precisamente su carácter autónomo, y aún derogatorio de normas generales.

**II.-** Delimitado, entonces de manera preliminar, el marco normativo aplicable al caso, resulta pertinente realizar una breve reseña de las posturas esgrimidas por las partes; ello a fin de determinar la forma en que ha quedado trabada la litis, así, se tiene que la pretensión articulada por la actora, María Irene Mendoza, contra Peugeot Citroën Argentina y Fiorasi e Hijos S.A., en el marco de las prescripciones de los Arts 52 y 53 de la Ley de Defensa del Consumidor, tiene como objeto reclamar los daños y perjuicios sufridos, como consecuencia de las reiteradas fallas padecidas en el motor de su vehículo 0 km, adquirido de la concesionaria Fiorasi, ocurridos desde el momento en que lo retiro de la misma.

En tal sentido, refiere la actora que en fecha 09/02/17 compró a Fiorasi e Hijos S.A. un vehículo 0 km marca Citroën, Modelo C Elysee VTI 115 FELL, indicando que el vehículo fue fabricado por Peugeot Citroën Argentina S.A.

Afirma que el vehículo le fue entregado el día 08/03/17 y desde ese mismo día presentó fallas en distintas partes del motor, todas las cuales le impidieron su uso desde entonces hasta el día 27/11/17, momento en el cual le fue devuelto, totalmente intervenido y modificado en su estado original.

Que, en fecha 08/03/17, indica que el automóvil comienza a manifestar fallas en el electroventilador. Entonces, en fecha 20/03/2017 refiere que el automóvil es llevado a la ciudad de Neuquén e ingresa a Hicsa S.A., el servicio oficial más cerca a su domicilio, arrojando el informe expedido por el concesionario, que el vehículo arroja una falla fugitiva del motor.

Continúa explicando que a los quince días de ingreso al service oficial, viaja a buscar el auto junto a su marido y en el viaje de vuelta ya comienza a manifestar fallas, ya no del motor o del electroventilador, sino de rateo, indicando que el motor del auto se detenía, viéndose obligada a llamar el servicio de grúa que brinda el seguro. Es así, expresa que nuevamente ingresa el auto a Hicsa S.A. el día 31/03/17, conforme orden de trabajo N°520485, resultado del informe presentado por esta última, que el vehículo se revisa y la falla es resuelta, cambiando los orrings de la admisión.

Expresa la actora, que nuevamente a los pocos días, el auto comienza a presentar fallas, lo que motiva que nuevamente y por tercera vez consecutiva en menos de tres meses, vuelva a ser llevado a Hicsa S.A., conforme surge de Orden de Trabajo N°520570-3, permaneciendo el auto en el taller por más de 20 días y luego de ser devuelto, vuelve a presentar nuevas fallas, lo que motiva que el día 02/05/17 el vehículo vuelve a entrar al service oficial Hicsa S.A. conforme orden de trabajo N° 520570-3 ya que manifestaba en el tablero falla en la luz de check engine. En consecuencia, indica que del informe presentado por Hicsa S.A.: "el scanner arroja falla en el cilindro 2, que se recicla, generando una anomalía en el motor incremental". En el service proceden a desarmar el motor, donde corroboran una falla en el motor y en la tapa (los cuales se encontraban planos), y se corrobora que tenía un juego en el cilindro 2, todos desperfectos de mayor gravedad.

Refiere que desde Hicsa S.A. y desde la fábrica, le ofrecen volver a reparar el motor. En consecuencia, manifiesta que se negó a que vuelvan a reparar el motor, ya que lo habían hecho 4 veces sin solucionar las fallas, exigiendo, la entrega de un vehículo nuevo.

Que, al no obtener respuesta favorable alguna, inició reclamo administrativo ante la Oficina de Defensa al Consumidor de la Municipalidad de Luis Beltrán, el cual tramitó bajo el N° 20607-DCI-2017, a los efectos de que le entreguen un vehículo nuevo. Explica, que en tal procedimiento, participaron ambos demandados, no obteniendo respuesta favorable a su reclamo, cerrando en consecuencia la instancia conciliatoria.

Refiere que en el mes de agosto de 2017 le informan desde Hicsa S.A. que habían reemplazado el motor de su vehículo por uno nuevo, ello a través de la carta documento N° CD844173179 de fecha 16/08/17, por la cual, la intiman a que lo retire, bajo apercibimiento de devengar la suma de \$500 diarios en concepto de estadía. En consecuencia, expresa que procedió a contestar la misiva, a través de la CD N°794931038, en fecha 22/08/17, mediante la cual se negó a retirar el vehículo en esa condición y ratificó la pretensión invocada en el expediente en trámite ante la Oficina de Defensa del Consumidor, de obtener un vehículo nuevo en reemplazo del anterior.

A su turno se presenta Fiorasi e Hijos S.A., por intermedio de su representante legal, resistiendo el embate de la actora, reconociendo que se limitó a vender a la actora un rodado, desatendiéndose de ese momento, en razón del domicilio de la accionante, de los avatares que podría haber sucedido en su vehículo. Ratifica que efectivamente existió la operatoria, y que el vehículo fue inscripto conforme certificados de fabricación.

Indica que la obligación que tiene el fabricante, y de la cual Fiorasi e Hijos S.A. es solidaria, es la de cumplir con la garantía, y afirma que es la misma actora quien reconoce que se cumplió con la misma, al retirar el

vehículo sin haber efectuado con posterioridad manifestaciones sobre nuevos inconvenientes. Que, al efectuarse el cambio de motor que la misma actora reconoce que sucedió, se dió íntegro y cabal cumplimiento al art. 17 de la ley de defensa del consumidor y su decreto reglamentario.

Concluye entonces, que el accionar de la firma HICSA S.A. fue acorde a la normativa consumeril, sin que haya existido negligencia y/o impericia en las labores.

Por otra parte, se presenta Peugeot Citroën Argentina S.A., por intermedio de sus letrados apoderados, argumentando en su defensa que los desperfectos mencionados por la actora no constituyen vicios redhibitorios; que Peugeot cumplió con la garantía de fabricación y las reparaciones efectuadas fueron satisfactorias, no resultando aplicable el art. 17 de la ley de defensa del consumidor y que los rubros cuya indemnización se persigue son improcedentes.

Afirman que su mandante dió cabal cumplimiento a la garantía de fabricación del vehículo, en las oportunidades que correspondían, asumiendo la totalidad de los gastos que demandó la revisión y reparación del mismo. Es así, que en cada ingreso del vehículo en los talleres, se efectivizó sin que la actora debiera realizar ningún tipo de erogación, respetando el marco y los términos de la garantía de fabricación de la unidad, cuando así correspondía.

Indican que es responsabilidad de su mandante intervenir el vehículo y repararlo, sustituyendo piezas cuando ello fuera necesario; por ello, argumentan mal puede la actora aquejarse de que el vehículo fuera modificado en su estado original, en tanto las intervenciones obedecieron a reparaciones solicitadas por la propia accionante, a fin de revisar los inconvenientes mencionados por ella.

Con respecto a la revisión del electroventilador, explican que el vehículo fue ingresado en fecha 20/03/2017 al taller donde fue revisado por

mano de obra especializada y se logró limpiar la falla. Luego de ello, el vehículo fue probado sin arrojar anomalía alguna y devuelto a la actora.

Continúan diciendo que en una posterior intervención, el vehículo fue ingresado al taller, revisado y habiéndose detectado una falla de rateo, se procedió al cambio de los orrings de la admisión, siendo devuelta la unidad reparada a la actora.

Por último, afirman que en la revisión efectuada el 29/06/2017, el taller oficial realizó el diagnóstico sobre el vehículo, el cual arrojó falla en el cilindro 2, lo cual, generaba una anomalía en el motor incremental. En atención a ello, se procedió a reparar el motor, indicando a la actora que el vehículo se encontraba listo para ser retirado.

Alegan que la accionante se negó a retirar el vehículo en tanto solicitaba el cambio de motor. Si bien, el automóvil se encontraba en perfectas condiciones, ya reparado, en atención a la solicitud efectuada por la actora, y a fin de demostrar la buena fe de su mandante, se procedió a la sustitución del motor, conforme la actora lo solicitara.

Es por ello, que afirman que se procedió a la colocación del nuevo motor, cuya reparación fue finalizada exitosamente en fecha 12/07/2017, permaneciendo la unidad en el taller para control hasta el día 20/07/2017. En dicha oportunidad, se le informa a la actora que el vehículo se encontraba reparado y en óptimas condiciones, por lo cual podría proceder a su retiro, siendo necesario que proporcione la documentación pertinente para el cambio de motor.

Refieren que la actora nunca acercó la documentación solicitada, y se negó a entregar la misma ya que no tenía intenciones de retirar el vehículo.

Concluyen que, el cumplimiento de los términos de la garantía de fabricación torna infundada la pretensión de la actora, debiéndose rechazar la demanda.

Por último, se presenta HICSA S.A., en su carácter de tercera citada a

instancia de Forasi, reconociendo que en su rol de Concesionario Oficial Citroën, realizó trabajos sobre el vehículo de propiedad de la parte actora, siguiendo expresas instrucciones del fabricante del vehículo, y administrador de la garantía del rodado.

Afirma que cada intervención efectuada por su mandante sobre el vehículo, es en base a directrices recibidas por parte de Peugeot Citroën S.A. Es decir, la acción correctiva a efectuar (reparación propiamente dicha) y en su caso, las piezas o partes a reemplazar, son decididas y autorizadas directamente por el fabricante, careciendo mi mandante HICSA S.A. de discrecionalidad alguna en dicho proceso.

Que, su mandante HICSA S.A. (D'ABORD) siempre actuó conforme a derecho, cumpliendo todos los recaudos necesarios, atendiendo de manera adecuada al cliente, y brindado un servicio técnico conforme los parámetros de calidad establecidos por Peugeot Citroën Argentina S.A.; de modo que no existe responsabilidad susceptible de serle endilgada.

Refiere que su mandante tomó conocimiento del reclamo del accionante, cuando recibió instrucciones de Peugeot de recibir la unidad en taller (en garantía) a los fines de diagnosticar las incidencias denunciadas por el reclamante.

Indica, que como surge de la presentación de fs. 42/46 del expediente administrativo caratulado “S/ MENDOZA Maria Irene c/ PEUGEOT CITROEN ARGENTINA S.A., FIORASI E HIJOS S.A. y CARLINI AUTOMOTORES” (Ref. Expte: 020 607 DCI 2017)2017), su mandante frente al requerimiento de la Dirección de Defensa al Consumidor de Luis Beltrán, efectuó un informe detallado de las intervenciones realizadas sobre la unidad del denunciante, aclarando que las mismas fueron efectuadas siguiendo expresas instrucciones de Peugeot Citroën S.A.

Indica, que la unidad del accionante verificaba una falla de complejo diagnóstico; y he aquí donde hay que tener especial cuidado en la

interpretación de las palabras. La complejidad referida, hace alusión al diagnóstico (es decir, a la verificación de la falla), y no a la gravedad de la misma. Es vital evitar cualquier malentendido al respecto. Una vez verificada la falla, se recomendó a el fabricante Peugeot Citroën Argentina S.A., el reemplazo del motor de la unidad, lo cual fue autorizado y ordenado por la Terminal, y finalmente ejecutado por su mandante. Durante todo el proceso, se estuvo en permanente contacto con la parte actora, a quién se le informó de los detalles de la reparación, y quien manifestó en todo momento su completa conformidad con la reparación efectuada por su mandante.

Luego de ello, relata que correspondía efectuar el trámite de inscripción registral del cambio de motor, para lo cual su mandante citó (por vía telefónica) a la actora para que concurriera a la sucursal de de HICSA S.A. a los fines de que proporcione la documentación necesaria para instar el trámite registral. Se coordinó una fecha, y acaecida la misma, alega que la accionante no se presentó, repitiéndose tal circunstancia en dos ocasiones.

Continúa relatando, que frente a dicha circunstancia, y a los fines de dejar constancia de las comunicaciones realizadas, con fecha 16/08/2017 la firma Hicsa S.A. envió a la reclamante Carta Documento notificando la necesidad de contar con la documentación necesaria para concluir el trámite administrativo de cambio de motor. Asimismo, su mandante intimó al accionante a retirar la unidad del taller, ya que a esas alturas HICSA S.A. no era parte denunciada en autos, y solo se había limitado a cumplir con un requerimiento de la Delegación.

Refiere que sorprende la citación efectuada a su mandante, atento cumplió con todos los recaudos, colaborando en un primer término con la información solicitada, y efectuando las reparaciones de conformidad con la garantía de la unidad, y de acuerdo a las instrucciones impartidas por el

Fabricante Peugeot Citroën S.A. (quien administra de manera exclusiva los aspectos referidos a garantía de las unidades 0 km.). Además, manifiesta que la relación con la actora siempre fue cordial, y nunca tuvo su mandante de parte de su cliente reclamo o reserva alguna respecto de las intervenciones/reparaciones efectuadas sobre la unidad.

**III.-** Descriptas las posturas de las partes, y la forma en que ha quedado trabada la litis, las que fueron desarrolladas extensamente en las resultas, advierto que los hechos controvertidos en autos versan sobre la existencia de vicios o defectos de fabricación en el vehículo, sobre la reparación de los mismos y, en su caso, si a causa de ellos se ha generado un daño en el marco de la normativa consumeril que determina el deber de reparar.

Debo señalar que serán de aplicación al caso, los principios inescindibles del régimen protectivo que rige el caso y puntualmente los relativos a la prueba, los que serán herramienta esencial para formar el criterio resolutorio. En tal sentido, La Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería, en relación al thema decidendum y en el precedente caratulados: "CASTRO ADRIANA DANIELA C/ COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA S.A. Y OTRA S/ COBRO DE PESOS (Ordinario)" (Expte. N A-2RO-734-C3-15), dijo: "...No nos olvidemos que el régimen consumerista es eminentemente tuitivo y los efectos de tal concepción se extienden también a la carga de la prueba cuya colocación en cabeza de la empresa se ve pronunciada en todos los casos. Cabe asimismo tener presente el principio in dubio pro consumidor, similar al in dubio pro reo del derecho penal o el in dubio pro operario del derecho laboral, que más allá de su previsión expresa (arts. 3, 29, 37 ley 24.240 y art. 1094 CCyC), constituye un principio general del régimen de base constitucional...".

En esta inteligencia, conforme fue trabada la litis, observo que no hay

discrepancia en torno a que existió un vínculo contractual entre la señora Mendoza y la concesionaria Fiorasi e Hijos S.A., siendo que esta última reconoce en su responde de demanda, que le vendió el vehículo en cuestión a la actora, haciendo lo propio Peugeot, en la oportunidad de efectuar el reconocimiento de la garantía de fabricación que recae sobre el rodado, en su escrito postulatorio.

Tampoco se encuentran controvertidas las consecutivas fallas que sufrió el vehículo, siendo que Hicsa S.A., en su calidad de tercero citado a juicio a instancia de la demandada Fiorasi, reconoció que en su rol de Concesionario Oficial de Peugeot Citroën Argentina S.A., que realizó trabajos sobre el vehículo de propiedad de la parte actora, siguiendo expresas instrucciones del fabricante del vehículo, y administrador de la garantía del rodado.

En base a lo expuesto, y en especial del expediente administrativo, caratulado “S/ MENDOZA Maria Irene c/ PEUGEOT CITROEN ARGENTINA S.A., FIORASI E HIJOS S.A. y CARLINI AUTOMOTORES” (Ref. Expte: 020 607 DCI 2017)2017), de tramite ante la Dirección de Defensa del Consumidor de Luis Beltrán, que rola por cuerda a los presentes actuados, consta un informe detallado de las intervenciones realizadas sobre la unidad de la actora, realizado por Hicsa S.A., del cual surge que: I.- el actor el 20/03/2017 llega informando una falla en el electroventilador, y que Hicsa S.A., siguiendo instrucciones de P.S.A. S.A., realiza un diagnóstico por el scanner, el cual arrojó una falla fugitiva del motor. Se pudo limpiar la falla y se procede a la devolución del auto al cliente; II.- En fecha, día 31/03/2017, el cliente realiza el mismo reclamo sobre la unidad, pero a diferencia del caso anterior, el vehículo presentaba una falla de rateo. Se revisa la admisión y se resuelve cambiar los orrings de la admisión; III.- La unidad ingresa nuevamente al taller de Hicsa S.A., en fecha 29/05/2017, denunciando una falla en la luz de check

engine. En esta ocasión, se le solicita al cliente, que deje la unidad en servicio, a los efectos de permitir generar la falla en condiciones de taller. Se le cargan 500 pesos en combustible para generar la falla. Durante la prueba, el scanner arroja falla en el cilindro 2, que se recicla, generando una anomalía en el motor incremental. A pedido de fabrica, se desarma el motor, y se corrobora que el motor y la tapa se encontraban planos, asimismo que tenía un leve juego el cilindro dos. Que fabrica da instrucciones para que se efectúe la reparación del motor. Frente a la negativa del cliente de retirar la unidad, atento pretendía el cambio de motor, se inició la gestión a efectos de que el fabricante determine si corresponde o no su cambio. IV.- En fecha 07/07/2017, se abre la O.R. para el pedido, armado y colocación de motor. La reparación finaliza exitosamente el 12/07/2017, la unidad queda a prueba hasta el 20/07/2017, cuando se le avisa al cliente que tiene que proporcionar la documentación necesaria para concluir el tramite administrativo del cambio de motor. El lunes 25/07/2017 el gerente se comunica telefónicamente con el cliente, atento que le mismo no se presentó en la concesionaria, y manifestó su intención de no retirar la unidad y no entregar a Hicsa S.A. los documentos requeridos.

Si bien, los demandados son contestes en reconocer las fallas que padeció el motor del vehículo, no así, respecto del resultado de las reparaciones efectuadas sobre el mismo. Es decir, consideran que las reparaciones de la unidad fueron satisfactorias, habiéndose cumplido debidamente con la garantía de fábrica, ya que con el cambio del motor, el cual, afirman que fue requerido por la actora, se solucionaron todas las fallas del automóvil.

Por el contrario, la accionante en su escrito postulatorio, sostuvo que desde Hicsa S.A. y desde la fábrica, le ofrecieron volver a reparar el motor y en consecuencia, se negó a ello, ya que lo habían hecho 4 veces sin

solucionar las fallas, exigiendo, la entrega de un vehículo nuevo. Además, señala que al momento de retirar el vehículo, se encontró con la sorpresa que el mismo tiene ralladuras en las puertas internas y tiene pintada la puerta trasera del lado derecho.

Entonces de acuerdo a las posturas esgrimidas por las partes, y a los fines de dilucidar la controversia sometida a debate, me avocaré a determinar en base al análisis del plexo probatorio de autos, si las reparaciones efectuadas sobre la unidad adquirida fueron satisfactorias, y además, si eventualmente, se cumplieron los requisitos previstos por el art. 17 de la ley de defensa del consumidor, que habilitan al consumidor a solicitar el cambio del rodado por otro de similares características.

Para ello, tengo que en estos autos obra producida prueba pericial mecánica, cuyo informe fue elaborado por el perito mecánico Martin Ignacio Carrique. Del mismo surge que la puerta trasera del lado derecho del vehículo se encuentra pintada; que se cumplió la garantía de fabrica cuando se cambio el motor y que la sustitución del motor fue la solución definitiva de los inconvenientes denunciados, no afectando el cambio del mismo a las prestaciones del vehículo. También informa el experto que el cambio del motor actualiza el estado general del vehículo y que se encuentra apto para su uso, otorgándose nueva garantía.

Al pedido de explicaciones requerido por la actora, manifiesta que en el punto 1 de la pericia dijo que se reemplazo el motor y el demandado cumplió con la garantía, ya que se procedió a revisar el motor tomando fotografías y pudiendo constatar olores de motores recién salidos de fabrica. Indica que en el punto 4 manifestó que el cambio de motor actualiza el estado general del vehículo, explicando que un vehículo para que tenga un buen valor de reventa tiene que estar en óptimas condiciones tanto de motor, chapa, neumáticos, sistema de suspensión etc, lo cual es un auto que no presentara problema en futuro cercano, en este caso como se

reemplazo el motor con más razón todavía, en el momento que se venda se va vender bien. Y por último, en relación al punto 6, donde se le pregunto si el cambio de motor se otorga nueva garantía, contesto que si ya que me base en experiencia anteriores donde se ha comprado motores vehículos de fabrica viniendo los mismos con garantía siempre y cuando se le realicen los servicios en la agencia autorizada por dicha fabrica.

Ahora bien, si bien el perito técnico Carrique, expresa que la garantía de fabrica se cumplió con el cambio de motor, no puedo dejar de observar, que en el caso de autos, cumplir con la garantía de fábrica, debería haberse configurado cumplimentando con lo requerido por la actora, es decir con el cambio del vehículo por otro de similares características, máxime, teniendo en cuenta que ello fue lo efectivamente solicitado oportunamente, tanto en el expediente administrativo de trámite ante dirección de defensa del consumidor de Luis Beltran o por carta documento dirigida a los comandados, previamente.

Por lo que entiendo, que el experto se extralimitó al manifestar que el demandado cumplió con la garantía, pues quien así debe decidirlo es la Magistratura; el hecho de haber tenido que trasladar la actora infinidad de veces al service oficial el vehículo 0km, sin lograr una reparación satisfactoria; véase que el automóvil fue restituido totalmente intervenido con cambio de motor, soslayando que se trata de un cero kilómetro y con daños en la puerta trasera como bien indica el perito en su informe, por lo que fue pintado sin consentimiento alguno por parte de la actora.

Por lo cual, me remitiré a la prueba instrumental y testimonial producida en autos. Del expediente administrativo referenciado precedentemente, surge que la actora formula denuncia en fecha 01/06/2017 ante la oficina de defensa al consumidor de Luis Beltrán, contra Peugeot Citroën Argentina S.A. y Fiorasi e Hijos S.A., en virtud de la cual, requiere el cambio del automotor, ya que el mismo no funciona y está

pagando un 0km, solicitando además los gastos ocasionados.

En tal sentido, ante el fracaso de conciliación alguna, se dicta en fecha 08/04/2021 resolutorio, en virtud del cual, el director ejecutivo de la agencia de recaudación tributaria, impone una multa a las firmas Peugeot Citroën Argentina S.A. y a Fiorasi e Hijos S.A. por infracción a los art. 11, 12, 15 y 17 de la ley N° 24.240. Es decir, se las condenó por no haber afrontado los gastos de traslado de la cosa mueble al taller y su retorno al usuario; por no brindar servicio técnico adecuado, amén de los sucesivos ingresos al taller del automotor; por no haber las denunciadas proporcionado al denunciante constancias de las reparaciones efectuadas sobre el automotor, y por no haber sido las reparaciones efectuadas sobre el automotor satisfactorias.

En cuanto a la prueba testimonial, tengo que el testigo, Ricardo Marcelo García, declaró que la actora en febrero o marzo de 2017, compró un automóvil 0km con problemas de funcionamiento desde el primer día, acudiendo varias veces al service, y que estuvo un año sin el vehículo. Al interrogatorio efectuado por la doctora Prates, en cuanto a si sabe como fue el mecanismo de arreglo, respondió que en un momento se lo llevaron las grúas, hubo varios intentos de arreglo y no hubo caso. También declaró que la actora efectuó reclamos en la oficina del defensa del consumidor y en la agencia.

Por su parte la testigo, Viviana Ester Gaspar, declaró que la actora hizo reclamos en la oficina de defensa del consumidor porque el auto vino con una falla en el motor desde que salió de fabrica, no funcionaba. Tuvo problemas desde marzo viajando varias veces hasta el mes de noviembre. Asimismo, declaró que Mendoza efectuó muchos reclamos sin respuesta por los demandados y que los costos del traslado al taller, los afrontaba la actora.

En suma, de la valoración de los escritos postulatorios de ambas

partes, y de los elementos de prueba que surgen en esta causa, no hay duda que las reparaciones efectuadas sobre el vehículo titularidad de la actora, no fueron satisfactorias, incumpliendo los demandados con la prestación de la garantías previstas por los art. 11,12,15 y 15 de la ley de defensa del consumidor.

En esta inteligencia sostengo que la actora adquirió un rodado 0km de gran valor, encontrándose impedida de acceder a las condiciones óptimas de uso y disfrute exigibles y esperables, en virtud de las fallas que presentó el motor de la unidad, por las cuales, se encontró obligada a acudir reiteradas veces al taller oficial de la fabricante Peugeot.

En tal sentido, ha quedado acreditado que los vicios o fallas con los que contaba el automotor 0km no fueron reparados adecuadamente en los numerosos intentos en los cuales se exigía una respuesta rápida y eficaz por parte de la concesionaria vendedora. Aunque se haya cambiado el motor, la circunstancia de que durante 4 veces en el transcurso de varios meses desde la compra y hasta el último ingreso al taller, el rodado de la actora -en el caso un cero kilómetro- haya presentado fallas mecánicas, que no pueden ser atribuidos a un incorrecto uso sino que tiene origen de fábrica, permite tener por acreditado que no resultaron las reparaciones aptas por no cumplir con los requisitos normales y esperables de durabilidad, utilidad y fiabilidad.

También tengo acreditado, conforme surge del expediente administrativo que rola por cuerda, que la actora solicitó oportunamente la sustitución del automóvil 0km por otro de similares características, obteniendo una respuesta negativa por parte de los demandados, que tampoco lograron probar una realidad distinta, en una clara infracción del art 17 de la LCD.

En efecto, cabe transcribir el artículo 17 de la ley de defensa del consumidor: *"En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte*

*satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede: a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa; b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales; c) Obtener una quita proporcional del precio. En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder."*

Entonces, como se puede advertir del artículo citado, la actora ejerció oportunamente la opción de requerir de los demandado el cambio del vehículo cero kilómetro por uno de similares características al adquirido, ya que las reparaciones efectuadas por el taller oficial de Citroën, no fueron satisfactorias, por ende, la cosa reparada no reunía las condiciones óptimas para cumplir el uso al cual estaba destinada. Y en consecuencia, los demandados injustificadamente, se negaron a cumplir adecuadamente con la garantía legal prevista por el art. 17 de L.D.C.

Por último, corresponde que me pronuncie respecto del planteo efectuado por la actora en relación a que los demandados no han cumplido con la garantía legal por los defectos o vicios de fabricación previstas por los art. 14, 15 y 16 de la LCD.

El artículo 14 de L.D.C dice: "Certificado de Garantía. El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo: a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor; b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización; c) Las condiciones de uso, instalación y

mantenimiento necesarias para su funcionamiento; d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión; e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva." A su vez el artículo 15 dispone: "..Constancia de Reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación"...y por último el artículo 16 dispone: "Prolongación del Plazo de Garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal."

Es así, que advierto del escrutinio del expediente que los demandados no arrimaron prueba alguna a los efectos de acreditar haber cumplido con la entrega de la constancias de reparación de la unidad y certificados de extensión de la garantía, por lo cual, en virtud del principio "in dubio pro consumidor" de aplicación de autos, interpreto que no han cumplido con tal carga impuesta por la LCD.

Asimismo, de la prueba testimonial producida en autos, que a la postre no fue rebatida por los demandados, encuentro acreditado que la actora debió afrontar de su propio bolsillo los gastos de traslado para llevar el automóvil al taller.

En definitiva, en razón de los argumentos esbozados en los considerandos, hago responsables solidariamente a la concesionaria, Fiorasi e Hijos S.A., y a la fabrica Peugeot Citroën Argentina S.A., en los términos del art. 40 de LCD, por los daños provocados a la actora, en razón de los vicios o defectos de fabricación del automotor 0km.

Resuelto aquella cuestión, previo al análisis de los rubros reclamados, corresponde que me expida respecto al tercero citado a juicio, Hicsa S.A., considerando para ello lo dispuesto por el art. 96 y 163 inc. 6 del CPCyC.

La citación ordenada ha sido en base a lo dispuesto por los art. 94 y

sgtes del CPCyC, esto es intervención coactiva de terceros y no como citada en garantía conforme surge de la providencia de fs. 131. Entonces, en lo que respecta aquí ha sido citada a petición de Fiorasi e Hijos S.A. y no ha sido demandada por la actora; por lo cual, en base a ello su eventual responsabilidad no ha de juzgarse en este proceso.

**I.- DAÑO MORAL:** Bajo este rubro la actora reclama la suma de \$250.000. En relación al particular, manifiesta que sufrió stress causado por estar nueve meses sin el vehículo que compró con tanto esfuerzo. Además, por el largo peregrinar al que fue sometida, viéndose obligada a realizar reclamos en forma permanente durante todo ese período sin obtener respuestas certeras, por la pérdida de tiempo, el destrato, el estado de incertidumbre al que se vio expuesta, los sentimientos de indignación e impotencia fueron todas las circunstancias que le causaron mucha frustración, y alteraron su bienestar y espíritu.

En este sentido, indica que uno no compra un vehículo cero kilómetro para tener que atravesar innumerables reparaciones y para encontrarse, nueve meses después, con un vehículo completamente intervenido y desvalorizado.

Manifiesta que actualmente está en posesión de un vehículo, pero no se sienta tranquila, ya que, en cuanto sale a la ruta siente miedo de que vuelva a fallar el motor o que les deje varados junto a su marido, como ya les ha ocurrido, por lo cual, ni siquiera habiendo sido reparado puede disfrutarlo acabadamente.

Así, considerando la naturaleza del daño extrapatrimonial y que su finalidad está destinada a satisfacer legítimos intereses inherentes a la persona afectada, que no requiere prueba específica alguna ya que debe tenérselo por demostrado por la sola circunstancia del hecho dañoso, máxime considerando que la situación se ha generado en el marco de una relación de consumo. En tal sentido, se participa de la tesis doctrinaria que

en la aplicación de daño moral en casos de Defensa del Consumidor, solo le cabe a la actora la prueba del hecho o incumplimiento por parte de la empresa, para que se pueda evaluar la procedencia de este rubro.

Pese a ello, conforme se expuso en los considerandos, quedó acreditado que el vehículo cero kilómetro adquirido por la actora presentó fallas en su motor, desde el primer momento en que salió del concesionario, que requirieron de cuatro reparaciones efectuadas en el taller oficial de la fábrica Peugeot, que terminaron con el cambio del motor del mismo. En consecuencia, la actora debió realizar retirados reclamos ante los demandados, durante varios meses, sin obtener una reparación satisfactoria del automóvil.

Además, la actora logró acreditar -conforme la documental y la testimonial producida en autos- que tanto ella, como su marido, padecían de problemas de salud, y necesitaban el automóvil para poder trasladarse desde la localidad de Luis Beltran -lugar de residencia- hasta la ciudad Choele Choel o General Roca, para realizar estudios y tratamientos médicos y, como resultado de encontrarse privados del uso mismo, debían trasladarse en ómnibus, taxi o otro medio de transporte. Aún más, no puedo dejar de observar la situación de vulnerabilidad agravada en que se encontraba la señora Mendoza, de 65 años de edad, siendo ya una persona mayor y con problemas de salud al igual que su esposo y por lo tanto merecedoras de deferencia no sólo como consumidora sino también por ser parte de un grupo minoritario vulnerable, lo que aquí, en la judicatura no se puede desconocer.

Por último, de la evaluación realizada por la perito psicóloga, Licenciada María Jose Echarte, surge que la situación vivida con el vehículo, le generó a la actora, estrés, alto monto de ansiedad y angustia, problemas económicos y maritales, falta de deseo y disfrute de actividades sociales, de esparcimiento y le trajo complicaciones a la salud. Concluye

diciendo la experta que la situación atravesada le acarreó sufrimiento psíquico. Por lo cual, indica que los síntomas presentados en ese momento son compatibles con un trastorno de ansiedad, el cual fue tratado y apaciguado en el tratamiento psicológico. Aun hoy persisten temores que se mitigan con formas evitativas de defensa.

Es por ello, se ha probado la existencia de un importante agravio a la integridad psíquica como consecuencia de la falta de respuesta adecuada por parte de los demandados a los reclamos de la actora, lo que evidentemente corresponde que se indemnice bajo tal rubro.

Por otra parte, no puedo dejar de ponderar en el caso, el lógico padecimiento de la actora, como de cualquier persona ante un incumplimiento contractual como el que se ha verificado, habiendo tenido que recorrer un largo camino en busca del reconocimiento de su derecho. Reclamos extrajudiciales, denuncia administrativa, mediación hasta culminar con la interposición de la demanda y su posterior tramitación cumpliendo todas las etapas, por la persistencia de las accionadas en darle lo que le corresponde. Ello implica una agonía en el tiempo que produce inevitablemente una sensación de desprotección, inseguridad y vulneración de los derechos del reclamante, que bien debe indemnizarse bajo este rubro.

En esta tesitura, a los fines de cuantificar ese menoscabo económico, y teniendo presente que el monto reclamado en la demanda data del año 2018 y computando entre las consideraciones que se trata de una deuda de valor; y procurando siempre en la medida de lo posible, verificar que los importes que se establezcan guarden relación con los fijados en casos anteriores tal como sostuviera esta cámara con voto de los Dres. Peruzzi y Sosa, hace ya más de dos décadas en el recordado precedente “Painemilla c/ Trevisan” (J.C. T°IX, págs. 9/13); es que para aquí decidir he de tener en cuenta los precedentes de la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Monasterio Nicolas C/SAPAC S.A. y VOLKSWAGEN DE

ARGENTINA S.A." y "OSTROVSKY PABLO MARIO C/ DABORD HICSA S.A Y PEUGEOT CITROEN ARGENTINA S.A" estimo el perjuicio, en tanto deuda de valor, a la fecha de la sentencia de grado, en la suma de \$ 250.000 a favor de Mendoza María Irene, con más intereses a la tasa del 8% anual desde el día de la mora en el incumplimiento de las obligaciones por los demandados- hasta la fecha de la presente sentencia, y a partir de entonces y hasta el momento de su efectivo pago deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Fleitas Lidia Beatríz c/ Prevención ART S.A. s/ Accidente de Trabajo".

**II.- PRIVACIÓN DE USO:** En relación a este rubro, la señora Mendoza manifiesta que entregó su vehículo anterior de marca Citroën, para integrar el pago del vehículo nuevo, es decir, que desde el mes de febrero de 2017 hasta el día 22 de noviembre de 2017 se ha encontrado sin ningún tipo de movilidad, con el agravante de ser una persona de edad avanzada, que vive en la ciudad de Luis Beltran, lo cual, se ha visto obligada a viajar diariamente a la ciudad de Choele Choel, para cualquier tipo de trámite bancario, médico, comercial, entre otros. A su vez, refiere que su esposo padece de problemas de salud, por lo cual se ven obligados a viajar a Alto Valle esporádicamente, siendo el vehículo para ellos algo indispensable.

Asimismo, la actora a efectos de cuantificar este rubro, afirmó que el costo de alquiler de un vehículo mediano de similares características al de su propiedad oportunamente adquirido de los demandados, era de \$913 por día. Entonces, indica que teniendo en cuenta que se vio privada del vehículo, desde el día 20/03/2017 hasta el día 27/11/2017, la suma total de costo de un alquiler por dicho período asciende a \$224.666,88.

Ahora bien, la Cámara de Apelaciones y Garantías de General Roca, ha dicho en el precedente "GUIRETTI DENISE MARIANA C/ GUSPAMAR S.A. Y OTROS S/ SUMARISIMO" -24949/16- sobre el particular que *"...Venimos sosteniendo además que la privación del rodado se trata de un menoscabo 'in re ipsa', esto es que resulta consecuencia inmediata y necesaria de la falta de cumplimiento de la obligación. No se han allegado recibos ni mayores comprobantes de gastos lo que por otra parte es usual que no se pidan ni eventualmente se guarden, por lo que corresponde determinar la cuantía de la indemnización en uso de las facultades previstas por el art. 165 del CPCyC....Entre otros precedentes en la sentencia de fecha 11/09/2018 correspondiente al Expte. A-2RO-379-C1-14, dijimos: El demandado se enrola en una postura restringida respecto de la procedencia de este daño, lo que resulta incompatible con el criterio seguido por esta Cámara en su actual integración. Se olvida el demandado lo que sucede en la vida real cuando una persona se ve privada de su medio de movilidad. Exigirle una prueba acabada del daño sería cercenarle el derecho a la reparación, ya que el normal acontecer de los hechos nos muestra que, ante la pérdida de un bien como un automotor, el propietario sufre inmediatamente un impacto en su vida desde todo punto de vista, en lo personal y familiar, en laboral o actividades económicas, como en lo recreacional, etc....Es que, más allá de resultar prácticamente imposible contar con prueba específica sobre la magnitud del impacto del daño, lo cierto es que en la mayoría de los casos el propietario que se ve privado de su vehículo no puede afrontar los costos de taxis o automóviles de alquiler para así cubrir todos los servicios que le prestaba el bien. De modo que, casi inexorablemente, tiende a privarse de algunas ventajas: la comodidad del desplazamiento tanto del actor como de su grupo familiar, los paseos, u otros usos que le brindaban utilidad, satisfacción o placer. Todo ello, sin duda, le irroga un daño cierto, por lo*

*que en el marco de las facultades del art. 165 del CPCyC".*

Entonces, en autos, conforme quedó acreditado en los considerandos, la actora se vio privada del uso del automotor, ya que en reiteradas oportunidades (en fecha 20/03/2017, 31/03/2017, 29/05/2017, 07/07/2017) debió trasladar el vehículo, adquirido del demandado, al taller oficial de la fábrica Peugeot, para su reparación.

También se ha acreditado con la declaración testimonial del señor Ricardo García, quien manifestó que la señora Irene Mendoza tiene problemas de salud y su marido también, necesitaban hacerse intervenciones quirúrgicas, por lo cual, viajaban en taxi o colectivo a alto valle. A su vez, la testigo Liliana Ester Gaspar, declaró que la señora Irene se manejaba en su vehículo para moverse diariamente para estudios médicos y que su marido, estaba con problemas de salud, oncológicos, por eso viajaban mucho.

Por lo expuesto, está perfectamente acreditada en el presente, que la actora se encontró privada del uso del vehículo adquirido, con cual, se le privó tanto a ella como a su grupo familia, de un medio indispensable de movilidad para trasladarse al alto valle para realizarse estudios médicos, demorando los demandados una solución al problema, ya que el rodado debió permanecer durante varios meses en el taller por desperfectos en su motor.

En base a todo lo expuesto, haré lugar a este rubro reclamado y a los efectos de cuantificar su monto, la actora acompaña como documental en su escrito de demanda, copia de pasajes de flecha bus, Don Otto, El Valle y Chevalier, como un ticket de taxi, que a la postre fue desconocida por la parte demandada, no logrando probar su autenticidad mediante prueba informativa.

A su vez, la actora, intenta cuantificar el rubro, a través del costo de alquiler diario de un vehículo mediano de similares características al de su

propiedad, por lo cual, habiéndose enviado oficio, la empresa Renta Car S.R.L informa el costo de alquiler diario de dos vehículos de similares características en la suma de \$6.268(Chevrolet Onyx Joy 5P) o \$7.341(Renault Logan 4).

Sin perjuicio de ello, la actora tampoco acreditó en autos haber alquilado un vehículo, sino que afirmó que durante el tiempo en se encontró sin movilidad, se trasladó junto a su marido en colectivo o taxi.

Por lo cual, siguiendo el lineamiento de la Cámara Local, y en uso de la facultades previstas por el art. 165 del CPCyC, determinó la cuantía de la indemnización del presente rubro, de acuerdo al valor promedio, a fecha actual, de un pasaje de ómnibus de larga distancia, que arroja la página Web de la Empresa EL Valle, para recorrer la distancia que une Choele Choel y General Roca, en la suma de \$1.500, multiplicado a su vez dicho valor por 242 días -lapso temporal en que se privó a la actora de su vehículo- resultado la suma total de \$363.000.

Entonces, haré proceder este rubro por la suma de \$363.000, más los intereses desde la fecha del primer ingreso al taller del automóvil, en fecha 20/03/2017, hasta el 01/08/18 deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 36 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos “Guichaqueo Eduardo Ariel c/ Provincia de Río Negro y a partir del 01/08/18 y hasta su efectivo pago deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos “Fleitas Lidia Beatriz c/ Prevención ART S.A. s/ Accidente de Trabajo”.

**III.-DAÑO PUNITIVO:** La actora solicita la reparación de este daño, y en tal sentido, afirma que adquirió un vehículo cero kilómetro y

que el mismo día en que le fue entregado presentó fallas que impidieron su uso. Que, el vehículo es ingresado tres veces al service oficial para su reparación, en menos de tres meses, siendo todas las reparaciones fallidas. Que vuelve a ingresar los primeros días del mes de mayo por cuarta vez y no sale del taller hasta el 22 de noviembre. Que, el service oficial nunca pudo reparar las fallas, por lo cual, optó por reemplazar por completo el motor. A su vez, continúa afirmando que durante todo ese período la fábrica nunca dio respuestas satisfactorias, negándose a reemplazar el vehículo por uno nuevo y que nunca informaron detalladamente que reparaciones se le efectuaban al vehículo ni que piezas se le reemplazarían. Además, indica que cuando retira definitivamente el vehículo no le entregaron la constancia de extensión de la garantía y el vehículo presenta otros daños, como ralladuras en puertas interiores y en la parte exterior de la puerta trasera izquierda.

Continúa alegando la actora como fundamento para la procedencia del presente rubro, que un vehículo cero kilómetro presente fallas que terminen haciendo necesario reemplazar el motor por uno nuevo, que el mismo no sea entregado en tiempo y forma, la total desidia de la demandada, la falta de buena fe contractual y predisposición administrativa, como también el dolo permanente que afirma haber sufrido, constituyen todas conductas demostrativas de una fuerte desconsideración de los derechos del consumidor merecedoras de la aplicación de una multa civil.

A su turno la demanda, Peugeot Citroën Argentina S.A., impugna la procedencia de este rubro, afirmando que -en el caso de daños punitivos- no cualquier incumplimiento contractual o legal puede dar curso a la petición de este tipo de pena, que para poder cobrar daños punitivos falta algo más, un elemento de dolo o culpa grave es necesario para poder condenar a pagar daños punitivos.

Ahora bien, preliminarmente cabe señalar lo que ha dicho en el precedente "GUIRETTI DENISE MARIANA C/ GUSPAMAR S.A. Y OTROS S/ SUMARISIMO" -24949/16- sobre el particular:....*"En tal sentido, creo oportuno colacionar lo que expusiéramos en 'Castro c. Compañía Financiera (sentencia de fecha 13/09/2017 correspondiente al Expte. A-2RO-734-C3-15), en la que aludimos a otros precedentes, explayándonos sobre la naturaleza del denominado daño punitivo y criterios de admisión y cuantificación del rubro.....Expuse allí: "Este año, en sentencia de fecha 02/02/2017, correspondiente al Expte. B-2RO-3-C9-13, adhiriendo al voto rector a cargo del Dr. Soto, sostuve: "Más allá del nombre que se le haya dado -recordemos, muy criticado-, el denominado daño punitivo, ha sido regulado en el ámbito del derecho privado y en mi opinión, atendiendo la necesidad de acordar a las indemnizaciones una función de prevención, procurando disuadir conductas no deseadas, mejorando las prácticas de mercado en lo que respecta al ámbito de la defensa del consumidor (conf. lo que expusiera en mi voto en el Expte. N° B-2RO-97-C1-15, sentencia del 28/04/2016). No se trata estrictamente de una multa, sino de una reparación, aunque necesariamente va más allá del límite de daño concreto, con la finalidad de que la ejemplaridad sirva de escarmiento para todos los operadores. De allí que en Common Law donde se acuñó el instituto que nos ocupa, se suele referir a 'exemplary damages'. Agregué luego en el caso 'Janavel c/ AMX' (sentencia de fecha 10/04/2017 correspondiente al Expte. N° 36333-J5-13) que 'No opera esencialmente como una retribución o castigo por la mala conducta, sino que acuerda un plus a la reparación integral a modo de ejemplaridad con una finalidad de prevención tanto para el empresario pasible de la misma de modo que no reincida, como para todos los operadores del Mercado que verían que no resulta finalmente conveniente seguir tal senda aunque en principio les tentare por sus iniciales réditos*

*económicos. Hay que enfatizar en la necesidad de bregar porque la prevención constituya un punto central en la responsabilidad por daños (conf. Zavala de González, 'Función preventiva de daños', La Ley, 3 de octubre de 2011, 1, p.1; Selvarolo Arcuri, Guido M., 'La función preventiva en la Responsabilidad Civil y en el rol de los Daños punitivos', publicado en RCyS 2015-VIII, p. 18, publicado en Thomson Reuters, Cita Online: AR/DOC/2072/2015). Cabiendo recordar que como expone Shina, la mejor forma de resarcir un daño es evitar que se produzca y de allí que 'el instituto que estamos examinando trata de proteger a víctimas hipotéticas antes que castigar daños concretos' (Shina, Fernando, 'Una nueva obligación de fuente legal: los daños punitivos. Su aplicación en el Derecho Comparado. La situación en la Argentina', La Ley, publicado en Thomson Reuters, Cita Online: 0003/014693)'. Agregué que se reclama prudencia, pero como dije en el citado Expte. B-2RO-97-C1-15, 'si bien concuerdo en tal reclamo, más prudentes aún hay que serlo, a la hora de rechazar el planteo cuando se comprueba la infracción, de modo de no desalentar los reclamos que en definitiva harán que con su acogimiento se llegue a prácticas de mercado más sanas'. Y no obstante la remisión general que hiciera al inicio del tratamiento de este rubro al precedente 'URRA', recuerdo algunos pasajes de aquél que estimo de mayor significación para la resolución de este caso '... si bien no participo del acogimiento del daño punitivo cuando no media un nexo subjetivo de causalidad en el obrar (descarto en consecuencia la responsabilidad objetiva, más allá que la interpretación literal del art. 52 bis lo admitiría), entendiendo que no es necesaria intencionalidad o actitud dolosa, sino que basta simplemente la culpa, agregando también una cierta gravedad en la infracción legal.' (el subrayado me pertenece).*

Así es que partiendo de la base de que el caso presentado a la suscripta, ha desnudado efectivamente la relación jurídica dispar que la

actora denunció, disparidad propia y característica de las relaciones de consumo, dónde la señora Mendoza - consumidor, no sólo no ha visto satisfecho su interés inicial, aquel que la llevó a contratar con las demandadas, sino que ha sido sometida a un largo, tedioso, antieconómico e infructuoso proceso, intentando reparar el vehículo 0 km que había adquirido, cuando debió garantizársele el efectivo uso y disfrute acorde a un 0 km.

En esta lógica, y a pesar de los insistentes reclamos efectuados por la actora, ya sea extrajudicialmente como en la órbita administrativa (oficina de defensa del consumidor), surge probado en autos, que los demandados se rehusaron injustificadamente a reemplazar el vehículo por uno nuevo, a no informar detalladamente las reparaciones efectuadas en el mismo, ni que piezas se le reemplazarían, como así mismo, se rehusaron a entregar la constancia de extensión de garantía del rodado.

Y por último, no se puede soslayar, que conforme surge acreditado de la prueba pericial, al momento de la entrega definitiva del automotor después del cambio de motor, el mismo tenía la puerta trasera pintada, lo que demuestra, que la misma fue dañada dentro del taller del service oficial, sin que esta circunstancia se le haya informado a la actora debidamente, en un claro desprecio a sus intereses.

Además, tampoco se puede dejar de señalar, que la empresa Peugeot Citroën Argentina S.A., fue condenada en un caso de características similares a este decisorio, en el expediente caratulado "Ostrovsky Pablo Marío C/Dabord Hicsa S.A. y Peugeot Citroén Argentina S.A. s/ ordinario" Expte. 33713-10, de trámite ante el juzgado de General Roca N°1.

Por lo cual, debiendo aplicar una sanción ejemplificadora a los demandados, para disuadir que persistan con su conducta a futuro y evitar

que lucren desmedidamente a costa de los consumidores, y teniendo presente que no es la primera vez que incurre en este tipo de incumplimientos legales o convencionales conforme se expuso precedentemente, haré lugar a la precedencia de este rubro.

Por lo tanto, considerando lo dispuesto por el art. 47 de la LCD, entiendo razonable y ajustado a derecho condenar por éste acápite indemnizatorio en la suma de \$2.000.000, ello, más los intereses desde la fecha del primer ingreso al taller del automóvil, en fecha 20/03/2017, hasta el 01/08/18 deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 36 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos “Guichaqueo Eduardo Ariel c/ Provincia de Río Negro y a partir del 01/08/18 y hasta su efectivo pago deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos “Fleitas Lidia Beatríz c/ Prevención ART S.A. s/ Accidente de Trabajo”.

Las costas del proceso, atento el resultado del mismo, el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 ap. 1° del CPCC, corresponde imponerlas en su totalidad a los demandados.

Para la regulación de los honorarios profesionales se deberá tener en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto de condena (conf. arts. 1, 6, 7, 9, 11, 19,37 y conc. L.A.).-

Por lo expuesto entonces; normativa legal citada, doctrina y jurisprudencia invocada;

**RESUELVO: I.-** Hacer lugar a la demanda instaurada por la señora María Irene Mendoza contra Fiorasi e Hijos S.A. y Peugeot Citroën Argentina S.A., condenando a éstas últimas a abonar a la primera en un plazo de 10 días a partir de la notificación de la presente, la suma total de \$2.613.000, con más los intereses determinados, bajo apercibimiento de ejecución.

**II.-** Atribuir las costas del proceso a cargo de los demandados de conformidad con el principio objetivo de la derrota previsto en el Art. 68 del CPCC y disponer que los honorarios del letrado apoderado de Hicsa S.A., en su carácter de tercera citada a juicio, serán a cargo de Fiorasi e Hijos S.A.

**III.-** Regular los honorarios profesionales del Doctor Rubí H. Zuain y de la Doctora Julia M. Prates, en su carácter de letrados patrocinantes de la parte actora, en la suma de \$ 444.210 -en conjunto-; de los doctores Ezequiel Hernán Zuain, Hernán Ariel Zuain y Santiago Parrou, en carácter de letrados apoderados de Peugeot Citroën Argentina S.A., en la suma de \$ 313.560 -en conjunto-; del doctor Pablo Sergio Mao, en su carácter de letrado apoderado de Fiorasi e Hijos S.A., en la suma de \$ 313.560; y por último, los del doctor Iván Weihmüller, en su carácter de letrado apoderado de Hicsa S.A., en la suma de \$ 313.560 (Arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 20 y 39 de la ley de aranceles 2.212, redacción actual y el art. 77 del C.P.C. y C. ). Monto Base: \$2.613.000. Cúmplase con la ley 869 y notifíquese a Caja Forense.

Regular los honorarios del Perito Mecánico, Martin Ignacio Carrique, en la suma de \$130.650. (conf. Ley N° 5069).

**REGÍSTRESE, PROTOCOLÍCESE Y NOTIFIQUESE**

jrg

Dra. Natalia Costanzo

Jueza