

Cipolletti, 11 de abril de 2023.-

VISTOS: los autos caratulados "CORONADO EMANUEL EDUARDO C/ MIRAGE S.A. (IRUÑA) Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)" (Expte. N° B-585-C-3-20), puestos a despacho para el dictado de la sentencia, y de los que:

RESULTA: 1.- Que en fecha 22 de Septiembre de 2020 se presenta el Sr. Emanuel Eduardo Coronado por su propio derecho y mediante sus letrados apoderados, los Dres. Sebastián Caldeiro y Claudio Nicolás Paredes Llaytuqueo a presentar formal demanda en el marco de defensa del consumidor contra la concesionaria MIRAGE S.A y VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A por incumplimiento de contrato, solicitando conforme el Art. 17 inciso b) de la Ley 24.240 (LDC), que se lo indemnice con un importe equivalente al precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma, por considerarlos solidariamente responsable de los daños.-

En cuanto a los hechos explica que a fines del año 2018 adquirió en la concesionaria MIRAGE S.A. ("Iruña"), un VW Polo Comfortline 1.6 MSI 110CV, modelo 2018, 0 km, dominio AD373OT, abonando la suma de \$537.000, y que el mismo comenzó a evidenciar severas fallas en su funcionamiento, que hicieron que el día 07/11/2019 el actor dejara en el taller de IRUÑA al vehículo en reparación. Indica que una vez en la concesionaria se le diagnosticó: "Se observa en parte baja de motor y caja todo manchado de aceite. Se adjuntan imágenes de la pérdida de aceite por reten de bancada. Se desarma caja de velocidad y conjunto de embrague y se observa uno de alojamiento de fijación de volante (cigüeñal) rasgado en su rosca. Se adjuntan imágenes. Se solicitan los repuestos según manual de reparación. Se solicita block de motor, pistones, cigüeñal, junta de tapa de cilindros, bulones. Sellado y firmado: Iván Fuentes – Jefe de Taller – Iruña S.A." Refiere que desde que ingresó el vehículo a reparación, las demandadas no han atendido más sus reclamos, no contando aún al tiempo de interponer la demanda, con la entrega de la unidad.-

Ante las constantes respuestas dilatorias, se vió obligado a emitir en fecha 28 de Enero de 2020 intimaciones mediante CD N° 038186962 y 038186976 a ambas demandadas para que le restituyan el automóvil en condiciones para su correcto uso. El 11 de Febrero de 2020 la concesionaria, en respuesta a la carta emitida, indica que le solicitaron a la fábrica Volkswagen Argentina S.A las piezas necesarias para las

reparaciones, aclarando que las mismas no llegaron y que no pueden adquirirlos por otro proveedor atento a la existencia de un contrato de concesión con el fabricante; pero agregan que cuentan con una unidad sustituta a disposición, de la marca Volkswagen de similares condiciones que el vehículo en reparación. No obstante, asegura que la empresa nunca le dió un automóvil en comodato y que al momento de contestar la misiva ya habían transcurrido 90 días desde que el automóvil estaba en reparación. Por su parte, la fábrica Volkswagen contestó el día 27/02/20, reconociendo que tenían el auto en reparación en su concesionaria de Neuquén, pero que aún no estaba disponible, habiendo operado a ese momento 100 días; que concurrieron a una audiencia de mediación prejudicial en la que no arribaron a acuerdo alguno, iniciando demanda habiendo pasado 300 días sin poder disponer de la unidad.

Así expuestos los hechos, fundamenta la procedencia de la acción invocando la calidad de consumidor a partir de la compraventa celebrada, denunciando que las demandadas han violado el deber de información contemplado en el art. 4 de LDC y el deber de seguridad que nace de la letra del art.5 y 6 de la 24.240; el trato digno contemplado en el art. 8 y los incumplimientos de las obligaciones de los art.10, 11,12 y 18 de dicho cuerpo normativo. En cuanto a los daños reclamados peticona: por A).- Indemnización según el art. 17 b) LDC: \$1.490.550; reclamando un importe equivalente al precio actual en plaza del automóvil adquirido, al momento de haberse abonado dicha suma; B) por Privación de Uso por los 320 días que no cuenta con la unidad la suma de \$1.161.600; C) por Daño Moral reclama \$250.000 y finalmente D) por Daño Punitivo reclama el 20% de la indemnización del punto A; con lo cual totaliza la suma de \$ 298.110.-

Detallada la liquidación, finaliza el reclamo ofreciendo prueba, fundando en derecho y peticionando conforme a estilo.-

2.- Que en fecha 05 de Octubre de 2020 se lo tiene por presentado, disponiéndose que el proceso tramitará por las normas del proceso sumarísimo conforme art. 487 del CPCC, notificando a las demandas concediendo un plazo de 5 días para que MIRAGE S.A y VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A comparezcan a estar a derecho, y opongán las defensas que consideren. En ese mismo acto se corre vista al Fiscal de Turno tal como lo establece el art. 52 de la Ley de Defensa del Consumidor, tomando intervención en la causa la Fiscal Dra. Vanina Bravo de la Unidad Fiscal Temática N°3 conforme se desprende la presentación de fecha 09/04/2021.-

3.- Que el día 16 de Noviembre de 2020 se presentan a contestar el traslado conferido IRUÑA S.A. y MIRAGE S.A mediante su letrado apoderado el Dr. Iván Weihmüller, conforme poder que adjunta al efecto, expresando las negativas de rigor para luego explicar la realidad de los hechos según su entender. Así manifiesta que es cierto que el automóvil Volkswagen Nuevo Polo Comfortline Manual, Dominio AD373OT, ingresó al taller de Iruña S.A. con fecha 7/11/2019, momento en el cual se procedió a efectuar un nuevo diagnóstico de la unidad, del cual se indicó que “Se observa en parte baja de motor y caja todo manchado de aceite. Se adjuntan imágenes de la pérdida de aceite por retén de bancada. Se desarma caja de velocidad y conjunto de embrague y se observa uno de alojamiento de fijación de volante (cigüeñal) rasgado en una rosca. Se adjuntan imágenes. Se solicitan los repuestos según manual de reparación. Se solicita block de motor, pistones, cigüeñal, junta de tapa de cilindros, bulones”. Aclara que frente a ello, y de acuerdo al protocolo de reparación establecido por VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. La concesionaria solicitó los repuestos necesarios al fabricante, quien es el único proveedor de repuestos para los casos de reparaciones “en garantía”, informándole al actor que la reparación del vehículo se iniciaría cuando VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. despache las piezas solicitadas. Una vez efectuado el pedido de las piezas al fabricante, la empresa esperó la remisión de las mismas, manifestando que ante la demora verificada, puso a disposición de Sr. Coronado una unidad sustituta de similares características a los efectos de subsanar la indisponibilidad del rodado, cuyo ofrecimiento se hizo de manera verbal sin obtener respuesta alguna por parte del aquí actor. Sin perjuicio de ello manifiesta la demandada que en fecha 28/01/2020, el accionante cursó una intimación fehaciente solicitando la entrega de un vehículo nuevo, de conformidad al Art. 17 de la Ley 24.240 el cual la concesionaria entiende que no sería aplicable argumentando que la garantía legal del art. 11 de la ley de defensa del consumidor se encontraba vencida toda vez que ella es procedente dentro de los 6 meses desde la fecha de compra, siendo solo operativa la garantía convencional cuyo plazo de vigencia es de 3 años o 100.000 Km., lo que suceda primero. Aclara que las terminales automotrices ofrecen y reconocen dicha garantía sobre sus productos, siempre y cuando se cumplan determinadas condiciones vinculadas con el mantenimiento de la unidad, y que el alcance este tipo de garantías no es el de la garantía legal, puesto que no prevén la posibilidad de que el cliente reclame la sustitución del rodado; mientras que lo que sí puede el cliente exigir el reemplazo de las piezas afectadas por otras nuevas.-

La demandada refiere que en cuanto a la intimación cursada por la parte actora, la misma fue respondida por medio de otra CD de fecha 11 de Febrero de 2020, rechazando los términos de la misma, y ratificando que aún se aguardaba la remisión de las piezas necesarias para la reparación, y que se encontraba a su disposición una unidad sustituta de similares características, a cuyos efectos se solicitó se presente en el domicilio del Concesionario y acredite una documentación necesaria para instrumentar el comodato. Luego indica que la pandemia de Covid-19 perjudicó a la demandada con el aislamiento encuadrando dicho supuesto en un caso fortuito donde muchos establecimientos cerraron y donde se detuvo la producción por parte de la fábrica VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Expresa que una vez reanudada la actividad, Iruña realizó las reparaciones necesarias en la unidad informándole al actor que su vehículo estaba en condiciones de retirar, a lo cual el Sr. Coronado contestó con su negativa a retirarlo, y que iba a iniciar acciones legales.

Continúa expresando la concesionaria que pasado un tiempo con fecha 13 de Octubre de 2020 le envió al accionante una notificación en la que le indicó que el vehículo Nuevo Polo Confortline Dominio AD373OT, se encontraba reparado y en condiciones desde el 14/09/2020, conforme le fue informado, como así también le indicaron al actor que debía proporcionar título de Automotor, Tarjeta Verde y Azul y toda la documentación necesarias los fines de iniciar el trámite de cambio de motor y que en caso de tener la negativa de retirarlo se le iba a devengar una suma diaria de \$1.000 en concepto de estadía.- Finalmente expresa que el actor guardó silencio, permaneciendo el automóvil al tiempo de contestar demanda en la concesionaria con lo cual solicita que se rechace la demanda en todos sus términos. Expuesta su versión de los hechos, párrafo aparte procede a impugnar la liquidación presentada por el actor, rechazando los rubros de la indemnización en base al art 17 inc. B de LDC por los argumentos vertidos en los hechos; así mismo rechaza el rubro privación de uso y la cantidad de días computados argumentando que el actor tenía disponible la unidad para su retiro y no lo efectuó. Niega y rechaza también el rubro daño moral por no constarle que el actor hubiere sufrido una desilusión gigante; finalmente concluye con el rechazo del daño punitivo.- Finaliza su responde ofreciendo prueba, funda en derecho, hace reserva del caso federal y peticiona.-

4.- Que en fecha 16 de Abril de 2021 conforme cédula bajo responsabilidad de parte acompañada en fecha 30/12/2020, se dispuso tener por incontestada la demanda por

parte de VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A, con lo cual estando las partes presentes en el proceso y frente a la existencia de hechos controvertidos que merecen ser objeto de comprobación se dispone la apertura a prueba, fijándose en el mismo acto, fecha para la celebración de la audiencia preliminar, la que se llevó a cabo vía zoom y de conformidad con el acta de fecha 29 de Abril de 2021.- En la Audiencia estuvieron presentes las partes a quienes se le explicó los alcances de la misma y se las instó a que propongan alternativas para arribar a una solución, sin obtener resultados positivos con lo cual se paso a proveer la prueba.

5.- Que, ya durante el transcurso de la etapa probatoria, en fecha 12 de Agosto del 2021 se hizo lugar al recurso de nulidad planteado por el demandado, VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A; asegurándosele de esta manera su derecho de defensa en juicio, presentando la contestación de demanda en fecha 22 de Agosto de 2021, con el aporte de la prueba que su parte estimaba necesaria. En su responde, Volkswagen S.A representada por su letrado apoderado el Dr. Mariano Brillo, comienza con las negativas de rigor, para luego aclarar que se rige por las disposiciones del contrato de concesión, y que en cuanto al alcance de la garantía, la empresa se comprometió a reparar todo desperfecto derivado del material, montaje y fabricación del automotor. Que en el caso de autos, el plazo es durante un período máximo determinado de 3 años, o 100.000 kilómetros desde su entrega, según lo que suceda primero. Que la unidad adquirida por el actor, cuenta con cobertura de garantía, y por lo tanto ingresó al taller de la concesionaria, donde le indicaron que se desmontó la caja de velocidad y conjunto de embrague y se observó que uno de los alojamientos de fijación de volante (cigüeñal) se encontraba rasgado en su rosca, con lo cual el personal del taller procedió a realizar las comprobaciones y chequeos de rutina y las acciones de mantenimiento indicadas en el manual del fabricante. En función de ello, refiere que se procedió a solicitar los repuestos necesarios, sin costo alguno y dentro del tiempo estipulado en el plan de asistencia. Además, atento el tiempo que el actor se encontraría sin posibilidades de utilizar la unidad se puso un auto sustituto a disposición del accionante en el mes de enero, pero dice que fue rechazado por el Sr. Coronado. Seguidamente indica que se le informó al actor la necesidad de un cambio de motor, y según denuncia la conducta por él tomada desde ese momento fue abusiva, negándose a entregar la documentación necesaria para poder inscribir el cambio de motor, optando finalmente por no retirar la unidad y solicitar la aplicación del art 17 de LDC.

Rechaza la aplicación de dicho artículo por entender que no medió reparación insatisfactoria, con lo cual al no existir hecho generador mal puede pretender la aplicación del artículo 17 inc B. Funda esta postura con doctrina y jurisprudencia que considera aplicable. En cuanto a la privación de uso rechaza e impugna este punto alegando que es clara la intención del actor de enriquecerse haciendo caso omiso al ofrecimiento del vehículo sustituto. Seguidamente impugna y rechaza los rubros daño moral y daño punitivo. Concluye ofreciendo prueba, haciendo reserva del caso federal y peticiona.-

6.- Que, durante el periodo probatorio se logró incorporar el 11/06/21 informe de Mara Rent Car; el 18/06/21 ante la aclaración de la demandada se tiene por presentada la prueba que obraba en su poder, dejando sin efecto el apercibimiento; el 23/06/21 y el 28/06/21 se glosa el informe de Autocosmos, mientras que en fecha 17/08/21 se presenta el informe de la cotización comercial de una unidad con similares características al del automóvil en cuestión, y el día 26/08/21 se adjuntan los informes de Fiorasi y Corraldi S.A. Ya en fecha 21 de Abril de 2022 se hace la certificación de prueba, y el 26 del mismo mes y año la co-demandada acompaña prueba que se encontraba en su poder.

Finalmente el día 02 de Agosto de 2022 se celebró la Audiencia de Prueba en la que estuvieron presentes la parte actora y la codemandada Iruña, ausente Volkswagen S.A. En dicho acto prestaron declaración testimonial los Sres. Becher, Calfuquir, Alias Condon, Sandoval y Mora. En el mismo acto, atento a no haber quedado prueba pendiente de producción se dispuso la clausura del periodo probatorio, quedando los autos para alegar, reservándose los presentados en fecha 12/08/2022, con lo que se dispuso el autos que nos convoca y;

CONSIDERANDO:

7.- Que de manera preliminar para decidir la procedencia o no de esta pretensión intentada por el actor y de acuerdo a las constancias emergentes de autos, la que quedó enmarcada en una obligación civil contractual alcanzada por los lineamientos de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC); habré de ponderar si se constatan debidamente probados aquellos presupuestos que condicionan en ese contexto normativo su procedencia de modo favorable. En términos generales, desde su reconocimiento a nivel constitucional mediante el art. 42 de la CN y luego a través de la ley 24240 de Defensa

del Consumidor; se consagra la protección del consumidor como un principio general del ordenamiento jurídico del ámbito del derecho privado; que se plasmó luego en el nuevo CCyC a partir del art. 7 que establece "Las nuevas leyes supletorias no son aplicables a los contratos en curso de ejecución, con excepción de las normas más favorables al consumidor en las relaciones de consumo"; y siendo parte del cuerpo normativo en el Título III Contratos de Consumos (art.1092;1093 y siguientes). "Se trata de un ámbito donde las relaciones jurídicas entre los particulares se encuentran atravesadas por el interés público y limitadas por el orden público protectorio; pues es claro que en un sinnúmero de actividades cotidianas los consumidores se encuentran expuestos a riesgos que no pueden controlar, para lo que se hace necesaria la intervención de agencias u órganos públicos que aseguren el control de la actividad, generalmente por medio de entes reguladores o de superintendencia, a fin de evitar perjuicios para los consumidores, débiles en la relación jurídica." (Comentario del CCyC del Ministerio de Justicia de Derechos Humanos de la Nación pág 488).-

Ante la situación detallada en el escrito de inicio, y por tanto el tratamiento que el presente proceso mereciera; surge evidente que el accionante encuadra en la precisión subjetiva del artículo 1° de la Ley 24.240, al considerar consumidor "*...a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social*"; y las demandadas, en el artículo 2 que define al proveedor como "*la persona física o jurídica pública o privada, que desarrolla de manera profesional , aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación o concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley*". A su turno el art 3° de la ley 24.240 define a la relación de consumo como: "*... el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario*".

En el caso concreto de autos, se trata indudablemente de una relación consumeril, entre un cliente que encomendó a las accionadas la reparación de un vehículo de su propiedad a ellas adquirido, y en el marco de una garantía vigente; y que ante la demora injustificada en reparar los desperfectos que la unidad detentaba, solicita la aplicación del art.17 inc. B de la ley 24240 -indemnización con un importe equivalente al precio actual en plaza de la cosa al tiempo de la efectivización del pago-. No surgen dudas

entonces en ese contexto legislativo, que nos encontramos en presencia de una relación de consumo a la cual le es aplicable todo el estatuto propio del consumidor, ello por los elementos que se hallan presentes en el caso: los sujetos involucrados y el objeto sobre los que recae la relación cuestionada (servicios de reparación de vehículo - concesionaria- y entrega de repuestos -fabricante importador-).

8.- Que prosiguiendo, en cuanto a la plataforma fáctica del caso y su reconstrucción como base sobre la cual decidir; considero pertinente resaltar aquí que el principio consagrado por el Art 377 CPCC, que establece que cada una de las partes debe demostrar el presupuesto de hecho de las normas que invocare como fundamento de su pretensión; ha dejado de ser absoluto, y reconoce cierta flexibilidad, principalmente en materia de derecho del consumidor. Ha sido así delineado por nuestro Superior Tribunal de Justicia, al establecer que *“las reglas procesales en materia probatoria ya no son absolutas en tanto rige el principio de las cargas probatorias dinámicas, que coloca dicha obligación en cabeza de la parte que se encuentra en mejores condiciones de probar, todo ello en búsqueda de una solución adecuada a las circunstancias del caso concreto. En las relaciones de consumo, el Art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder y además deben prestar colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en una relación de consumo rige en toda su dimensión el principio de la carga dinámica en materia probatoria. Estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. Toda conducta omisiva, todo silencio, reticencia se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor”* (STJ Se. 145/19 COLIÑIR).-

9.- Que en este marco legal y conforme ha quedado trabada la litis, surge que la pretensión del actor es ejercer la opción legal que brinda el art. 17 de la Ley DC; consistente en obtener la entrega de unidad nueva, de iguales características a su vehículo adquirido; alegando que adolece de fallas, presentadas luego de haberlo adquirido; y debido al tiempo transcurrido desde que ingresó a reparación, sin solución hasta la misma interposición de la demanda.

Durante ese lapso temporal, y según quedó comprobado en autos, medió intercambio

epistolar con las demandadas, mediante Cartas Documentos en las que el actor les requería que se le restituya la unidad; alegando éstas que la demora se debió a raíz de la restricción a las importaciones, ocasionándoles esa situación inconvenientes en la adecuada prestación del servicio.-

Ante este escenario, también se tiene por constatado que el vehículo del actor ingresó al taller de Iruña en fecha 07 de Noviembre de 2019, y conforme ficha de reparación - presentada tanto por el actor como por la parte codemandada Iruña S.A- se determinó al ingresar el Volkswagen Polo Confortline 1.6 MSI 110 CV que “Se observa en parte baja de motor y caja todo manchado de aceite. Se adjuntan imágenes de la pérdida de aceite por reten de bancada. Se desarma caja de velocidad y conjunto de embrague y se observa uno de alojamiento de fijación de volante (cigüeñal) rasgado en su rosca. Se adjuntan imágenes. Se solicitan los repuestos según manual de reparación. Se solicita block de motor, pistones, cigüeñal, junta de tapa de cilindros, bulones. Sellado y firmado: Iván Fuentes – Jefe de Taller – Iruña S.A .

En el formulario de la concesionaria, con fecha 02, 03, 07 y 14 de Septiembre de 2020 se detallan las reparaciones efectuadas en la unidad, de las que se lee “...*Se detecta perdida de aceite en parte baja del motor. Se saca caja de cambio para un mejor diagnóstico, se desmonta batería, soporte batería, cables de accionante, otros cambios. Arranque, anclaje superior, ficha de conexión, se saca semi eje izquierdo y derecho; taco de caja inferior, copa de semi ejes, anclaje inferior y taco de caja superior. Se saca caja de cambio, placa y disco, volante y se detectó pérdida de aceite por fisura en cigüeñal, anclaje de tornillo volante. Se pide semi block en garantía (...) Se saca alternador, compresor tensos, correa , polea de cigüeñal; se desarma distribución... se saca tapa cilindro, bobinas, bujías, aceite motor, filtro, retén de bancada (...) se volvió a armar, se limpiaron piezas para volver a montar en block nuevo. Se coloca chupador de aceite, reten de bancada, Carter de motor, retén de cigüeñal, se coloca sellador, se coloca tapa de cilindro, se cambiaron tornillos, se realizó el apriete de tapa de cilindro y se volvió a armar motor completo.*”

De ambas planillas presentadas, se puede extraer tanto la efectiva existencia de la falla presentada, como las reparaciones y fechas de ingreso al taller, corroborando que entre ambas mediaron 10 meses; es decir que desde que ingresó al taller, hasta que se informa haber sido reparado, transcurrieron 10 meses; tiempo durante el cual el actor fue privado de disponer de su vehículo.

Por su parte, recordando la especial dinámica de la carga de la prueba atento el marco consumeril en el que se desenvuelve esta pretensión en juego; destaco que de la prueba colectada, no logró la parte demandada -Iruña- acreditar de qué manera la restricción a las importaciones afectó a la empresa, en el caso específico; y cuál fue el perjuicio sufrido en relación a los repuestos necesarios que por se motivo específico no recibían, etc; al menos no con la entidad suficiente como para alcanzar a servir de sustento al invocado quiebre del nexo de causalidad. Y es que alegar un hecho que se califica de “público conocimiento” no basta para tener por probado esa causal de ruptura del nexo de causalidad, y con ello exonerarla del deber de responder; y en ese sentido se expresó en un reciente fallo la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial Sala B en el fallo “ B. S.R.L. Y OTRO C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Y OTRO S/ SUMARISIMO” Expte N°3736/2021 del Juzgado N°14 al expresar: “...Nótese que, si bien podemos decir que los problemas de importación de productos son de público conocimiento como sostuvo Maynar, no se probó que, en el caso particular y respecto del repuesto necesario para la reparación de la camioneta de los actores, hubiera habido inconvenientes para su entrada al país. A su vez, las codemandadas no acompañaron documentación alguna que demuestre las obligaciones de cada una en la provisión de la pieza en cuestión.(...)En este sentido, ambas coaccionadas son responsables de la demora ocasionada en la reparación del vehículo adquirido, ya que no pudieron acreditar las obligaciones de cada una en el proceso de cumplimiento de la garantía requerida. Por lo demás, las eventuales demoras o complicaciones que pudieron haber debido afrontar las accionadas para hacerse con el repuesto, son circunstancias que deben entenderse como propias de su riesgo empresario y no pueden trasladarse al consumidor.”.- 10.- Que acreditado así el incumplimiento en la entrega de la unidad por no encontrarse disponible corresponde tener por operado el incumplimiento contractual de las accionadas, recayendo su responsabilidad en el marco de la ley N°24240 sobre el deber de información contemplado en el art. 4 y la responsabilidad solidaria especificada en el art.40 de este cuerpo normativo y sus concordantes.- La información es uno de los pilares en los que se asienta el sistema de protección al consumidor. En la relación de consumo la información se erige en un elemento esencial entre las prestaciones indispensables para la concreción de un contrato. La comunicación al consumidor debe ser apropiada, de manera tal que le permita tomar la decisión libre de aceptar el producto o servicio o de rechazarlo, en este sentido el Dr. Ricardo Lorenzetti ya explicaba que las características del deber de

información son: “-Los hechos susceptibles de influir sobre la decisión del consumidor; - Los datos que hagan a la invalidez del contrato; - Los referentes a los vicios de la cosa; Los relativos a la funcionalidad de la cosa o servicio; La información que el prestador debe brindar es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde los preliminares hasta la extinción del contrato” (Lorenzetti, Ricardo, “Consumidores”, p. 117/178, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003). La esencia del derecho a la información resulta ser la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos de los cuales carece para permitirle realizar una elección racional y fundada respecto del bien o servicio que se pretende adquirir. Coexistiendo con la LDC se encuentran las nuevas disposiciones del Código Civil y Comercial (CCyC) que refieren al deber de información en el art. 1100 en estos términos: “Información. El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión”.

En este orden de ideas, se aprecia del análisis de la causa que efectivamente ambas demandadas omitieron informarle al actor consumidor, oportuna y acabadamente, sobre la falta de provisión de los repuestos necesarios para la reparación de su vehículo Volkswagen Polo Comfortline dominio AD373OT. Nótese que en el cruce de cartas documento que comenzaron con las misivas que el actor envió a las demandadas, en fecha 28/01/2020, en la cual refiere que tanto Iruña como Volkswagen se encuentran por el tiempo transcurrido en “una evidente infracción a los arts. 4, 8bis, 11 y 12 y concordantes de la ley 24240” motivo por el cual reclama una unidad nueva; y en respuesta a dichas misivas las demandadas nunca hicieron mención a que la reparación de la unidad se veía afectada por la restricción a las importaciones, y que ello les ocasionaba demoras que los excedían. Muy por el contrario afirmaron que se encontraban trabajando en el tema.

El transcurso del tiempo y la espera injustificada, quedó plasmada ante la evidencia de haber sido informado que las reparaciones se efectuaron desde el 2 al 14 de septiembre del 2020, y que nada dijeron las responsables en cuanto a la demora de 10 meses que les insumió realizarla, sin informar en absoluto la causa de ese tardía respuesta, ni menos aún invocar esa causa que consideran que no les es atribuible de carencia de repuesto

por problemas generales en la importación al país, y que en esta instancia alegan como exoneración. La falta de cumplimiento cabal en el deber de información para con el consumidor, es evidente.

Este incumplimiento, se suma al de la falta de oportuna reparación, y en ese contexto considero que se genera la responsabilidad solidaria de ambas accionadas, conforme lo regula el art. 40 de LDC al establecer que: *“Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.”* Es uniforme la doctrina y jurisprudencia en sostener que dentro del régimen de consumo se protege al dañado a través de un sistema de responsabilidad objetiva, donde el factor de atribución reside en el riesgo creado, la obligación de garantía, el deber de seguridad e, inclusive, el riesgo empresario (argto. arts. 5, 40, 65 y conds. de LDC; conf. Javier H. Wajntraub, "Régimen jurídico del consumidor", Ed. Rubinzal- Culzoni, 2017, pág. 246 y ss; Carlos E. Tambussi, JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N° 3 - CIPOLLETTI 14 / 22 "Ley de Defensa del Consumidor, comentada y anotada", Ed. Hammurabi, 2017, pág 274 y ss.; Juan M. Farina, "Defensa del consumidor y del usuario", Ed. Astrea, 2008, pág. 470 y ss.; Ricardo Luis Lorenzetti, "Consumidores", Ed. Rubinzal Culzoni, 2003, pág. 434; Jurisp. esta Sala, causa N°160.466, RSD-7-17 sent. del 1-02-2017; Cám.Nac.Com., sala B, "Salem Carlos Isaac c. Guillermo Dietrich S.A y otro s/ ordinario", sent. del 6-11-2015, SCBA, C. 117.760, sent. del 1-04-15). En razón de ello, ninguno de los integrantes de la cadena de comercialización puede liberarse invocando el hecho de otro u otros, dado que entre ellos no revisten el carácter de tercero por el cual alguno no deba responder. La eximente prevista en la norma referenciada sólo actúa cuando se trate de alguien ajeno a la cadena de comercialización, pues en modo alguno es posible sustentar la exoneración por el obrar de quien participa en ella (conf. Picasso -Vázquez Ferreyra, "Ley de defensa del consumidor", t° 1, pág. 517, La Ley, Bs. As., 2009; Bueres, Alberto J. - Sebastián Picasso, "La responsabilidad por daños y la protección del consumidor", publ. Rev. Der. Privado y Comunitario T° 2009-1: "Consumidores", pág. 41, Rubinzal -Culzoni).

Dentro de este mecanismo el consumidor puede demandar a todos los intervinientes en la cadena o a uno de ellos siendo ajeno a él todo lo relativo a la determinación del causante directo daño, lo que deberán solucionar las accionadas a través de las acciones de regreso.-

Por el contrario NO QUEDÓ PROBADADO, pues no hay base probatoria que así lo permita asegurar, como alegan la codemandadas; que el rodado del actor haya sido reparado satisfactoriamente, ni -menos aún- que ello haya sido cumplido en tiempo oportuno. Y eran las demandadas, tal como la Ley consumeril dispone, quienes en mejores condiciones estaban de aportar prueba que lo demuestre; y es en este punto donde cobra relevancia la dinámica de la carga probatoria; pues es evidente que los demandados, dado su especialidad y carácter de fabricante del bien respectivamente, son quienes disponían de los medios y experiencia para demostrarlo (arts. 1094, 1095 CCCN en consonancia con art. 37 LDC).

Así, a tenor de todo lo expuesto, no cabe más que concluir que la responsabilidad de las accionadas ha quedado comprometida frente al actor consumidor; y deben responder por los daños que el accionante hubiera sufrido.

11.- Que, comprobada así la responsabilidad de las demandadas, surge entonces la obligación de responder solidaria frente a los daños padecidos por el actor Emanuel Coronado, siempre que sea demostrada su existencia, su determinación y cuantificación con la prueba aportada en autos, lo que será analizado individualmente de acuerdo a la pretensión intentada.

A).- Indemnización según el art. 17 b) LDC: En este punto el actor reclama la suma de \$1.490.550, acompañando a tal efecto la cotización de un automóvil VW Nuevo Polo Confortline 0 km al tiempo de la presentación de la demanda. Ello fundado en la demora en la reparación del vehículo, y que dicha situación le ha generado una pérdida absoluta de confianza en la marca y en este modelo en particular, razón por la cual manifiesta que opta por la restitución del dinero, y no por esperar una devolución “reparada” del auto.

A todo evento, fundamenta que la elección de las distintas opciones previstas en el Art. 17 LDC queda a exclusivo criterio del consumidor y no podrá ser cuestionado por las demandadas.-

Considero esencial para discernir la procedencia o no de la pretensión en el alcance deducida por el accionante, atender a la letra del art. 17 LDC, y a su interpretación, sobre todo la que conlleve a la determinación en torno a cuál es el parámetro para encuadrar una situación como reparación no satisfactoria. “*ARTICULO 17.— Reparación no Satisfactoria. 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: ...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.....-*”

En el asunto que nos ocupa, es el tiempo de duración de esa reparación, la que incide en esa calificación de insatisfactoria, y que habilita -siempre desde mi perspectiva- a la procedencia del reclamo intentado por el consumidor en este proceso judicial.

En primer lugar, debemos recordar que la reparación, para ser considerada satisfactoria, debe dejar al bien en un estado asimilable al que registra un producto original, ni mejor ni peor que el que se vende nuevo, o con el desgaste propio de un uso correcto del mismo durante el tiempo que lleva de adquirido el bien en cuestión; extremo que no alcanzo a constatar configurado en el caso, pues el vehículo presentó un defecto que impedía su utilización, y permaneció por el término de 10 meses en el taller para su reparación, lo que impide considerar que es una reparación satisfactoria, teniendo principalmente la utilidad y el destino del producto adquirido (automotor).

Según surge de autos, es cierto el actor optó por no retirar el vehículo del taller de la demandada, cuando se le comunicó mediante Carta Documento remitida por Iruña el día 13 de Octubre de 2020 que se encontraba reparado; a la par de requerírsele cierta documentación del auto Polo a los efectos de registrar el cambio de motor, y que ante el incumplimiento de esas obligaciones que le impusieron a su cargo, le manifestaron que “*...siendo que Uds. no ha concurrido a retirar la unidad y ha manifestado verbalmente su intención de no retirar el vehículo, ni de proporcionar la documentación requerida, intimo a Uds formalmente a que en un plazo de cuarenta y ocho horas (48hs) proceda a entregar la documentación necesaria para formalizar el cambio de motor, y retirar la unidad referenciada de las instalaciones de esta empresa, bajo apercibimiento de devengar a su cargo una suma diaria de Un mil pesos (\$1.000) en concepto de estadía...-*”.

Esta ausencia de retiro de la unidad también quedó evidenciada en las declaraciones testimoniales mediante las que Pablo Sandoval, Marcos Mora, Nicolas Agustin Beches y Javier Calfuqueo han manifestado que al tiempo de celebrarse la audiencia de prueba (02/08/2022) al actor todavía no contaba con su auto.

Además de esa demora que ya tiñe de incierta la posibilidad de catalogar de “satisfactoria” a la eventual reparación; lo cierto es que emerge evidente que, aún a la fecha, y allende la falta de retiro del vehículo por parte del actor, a quien pretenden atribuirle las consecuencias negativas a su pretensión; no se puede constatar si la reparación llevada a cabo por la codemandada resultó ser en definitiva satisfactoria o no. Supuestamente el mismo se encuentra en el Centro de Logística de Iruña S.A. ubicado en calle Solalique 659 de la Ciudad de Neuquén, Provincia de Neuquén; empero sin certeza ni prueba fehaciente de esa localización, y menos aún, de su estado.

Destaco que la prueba idónea para el caso es principalmente la pericial mecánica, que sirve para constatar si la reparación reúne o no las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinado el bien. En ese contexto, la afirmación de la codemandada Volkswagen sobre la reparación satisfactoria del automóvil dejado en reparación, con el reemplazo del motor en forma íntegra, por uno de iguales características y original de fábrica, aseverando que el rodado quedó en perfectas condiciones de uso y funcionamiento; no supera del plano de mera manifestación unilateral sin respaldo ni sustento probatorio alguno, actividad que eligieron las accionadas no desplegar, y tal orfandad probatoria perjudica sin dudas su postura defensiva: *“Repárese que el art. 37 de la LDC contempla que es obligación de los proveedores aportar al litigio todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio. No son los presentes un mero juicio civil o comercial, sino de derecho del consumidor. La carga probatoria es, por lo tanto, clara en cabeza de los demandados, y deben estos aportar elementos corroborativos de todos los hechos y circunstancias de los que pretendan valerse, para escapar de la “responsabilidad” que pudiera tocarles, o reducirla.”* "PALMA, Javier Andrés c/ IRUÑA S.A. y Otra s/ SUMARÍSIMO" (Expte. N° 3580-SC-18), fallo de la Cámara de Apelaciones de Cipolletti, 07/09/2018.

En sentido totalmente contrario a esa carga probatoria que la Ley de Defensa del Consumidor encomienda y carga en las empresas, en este caso proveedoras de bienes,

sólo consta en autos que luego de haberse excusado por manifestar falta de idoneidad al perito mecánico designado en autos, se les requirió a las codemandadas que presenten una terna de ingenieros mecánicos, la que, pese a haberse concedido el día 09/12/2021 una prórroga encontrándose ya vencido el plazo inicial; tampoco fue cumplida, y por evidenciarse de ese modo un desinterés en la producción de la misma, se las tuvo por desistidas de dicha prueba (providencia 22/12/22).

Sólo se cuenta entonces en este proceso judicial sin otro aporte probatorio que los antecedentes documentales, reconocidos, que consisten en las fichas de reparación acompañadas por la demandada, en la que consta que se dejó en reparación el vehículo Volkswagen Polo adquirido por el actor, los cambios de repuestos y los pasos realizados en la reparación, pero de ningún modo se pudo determinar si dicha reparación permite - o no- el uso del automóvil de manera correcta; sin que pueda serle atribuido al actor esa carencia de constatación puesto que por un lado debió accionar judicialmente para obtener una respuesta; y esa supuesta demostración de efectiva reparación corría, indudablemente en este caso, a cargo de las accionadas. “Valga recordar que los arts. 1094 y 1095 del CCCN, en consonancia con el art. 37 y ccdtes. de la LDC, establecen que las normas reguladoras de las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas en función de la protección del consumidor, y también que el contrato se meritúa en el sentido más favorable para el antedicho.Tal incumplimiento, sumado al ostensible dextrato que le fue dispensado (y que prosiguió durante parte del trámite de este juicio) ciertamente configuran una afectación de la dignidad del consumidor, y un proceder que pugna con el art. 1097 del CCCN, que prevé que “...los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...”.- (Palma C/Iruña, fallo de la Cámara de Apelaciones de Cipolletti ya citado)

Integralmente analizada, de toda la prueba aportada en autos por las partes, tanto de lo colectado para demostrar los antecedentes del caso, como de las probanzas cumplidas durante la instancia judicial; se puede tener por acreditado que quedó constatado en autos que medió una relación entre el actor consumidor y las empresas demandadas, configurada por una especie de sistema de contratos conexos o coligados, que persigue

un único fin; quedando comprendidas las obligaciones de las demandadas dentro de las disposiciones del art. 2, 13, 14 de la Ley 24.240. Consecuentemente, su incumplimiento acarrea la aplicación del art. 40, debiendo responder solidariamente frente al consumidor perjudicado.

Si bien se pudo demostrar que lo han intentado, el objetivo de la reparación de manera efectiva, oportuna y adecuada, no se logró.

Y para desacreditar la pretensión articulada mediante la presente demanda, las demandadas tenían la carga de hacerlo, sin haberse desarrollado en autos esa tarea que les hubiera permitido demostrar que no se verificó el incumplimiento endilgado, que les acarrea la obligación de responder frente al consumidor accionante: “En este sentido ha dicho el Superior Tribunal de Justicia en la causa ‘Coliñir c/ La Campagnola’-voto de la Dra. Piccinini- que: ‘las negativas genéricas y/o particulares fundados en el aforismo de que quien alega debe probar, en el subexamen no resultan de recibo. Por el contrario, estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor. (cf. Junyent Bas, Francisco - Del Cerro, Candelaria, Aspectos procesales en la ley de defensa del consumidor, La Ley 2010-C, 1281; SCBA, ‘G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/Daños y perjuicios’, del 1.05.2015). En tal orden de ideas, no solo por encontrarse en mejores condiciones de hacerlo, sino también porque la legislación vigente le impone un rol activo, tanto en el aporte como en la producción de aquellas pruebas que se encuentren dentro de su alcance, que ayuden a esclarecer la controversia, la demandada no puede válidamente escudarse en una mera negativa genérica de los hechos denunciados por la actora’. V.4.- Siendo de aplicación el sistema de protección de los consumidores que encuentra su base en el art. 42 de la Constitución Nacional y se estructura fundamentalmente en las nuevas disposiciones que sobre la materia contiene el Código Civil y Comercial (arts. 1092, 1093, 1094 y 1095 y cctes.), así como la ley 24.240 y sus modificatorias, ante la duda debemos estar en favor del consumidor. Repárese en tal sentido especialmente en el art. 1094 del CCyC que reafirma y perfecciona el principio que ya había reconocido el art. 3 de la ley 24.240 al disponer que ‘Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser

aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor'. Y repárese también en el art 1095 del referido código en cuanto respecto de la interpretación de los contratos de consumo, dispone que 'se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor', agregando que 'Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa'. La regla 'in dubio pro consumidor' se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba. Esa ha sido la práctica judicial más extendida de la que participa esta cámara, contando con apoyo doctrinario muy calificado, que luego se plasma en la Ley de Defensa del Consumidor con la modificaciones introducidas por la ley 26.361 al disponer la obligación de los proveedores de 'aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio'. (art. 53, tercer párrafo). (Ver 'Manual de Derecho del Consumidor' por Jorge M. Bru, Inés D'Argenio, Belén Japaze, Roberto Pagés Lloveras, Diego H. Zentner, dirigida por Dante D. Rusconi, segunda edición, págs. 147 y sgtes.)."TABOADA MODESTO ALBERTO C/ SAHIOA S.A Y GENERAL MOTORS ARGENTINA S.R.L S/ SUMARISIMO" (Expte.n° B-2RO-190-C3-17) 09/04/2021, Cámara de Apelaciones de General Roca.

Entonces, de todo ese ajustado análisis, del que no es ajena la regla de la carga probatoria ya desarrollado en el marco regulatorio consumeril, que depende básicamente de la circunstancia de quién está en mejores condiciones de probar; no quedando duda alguna que lo comprado por el actor, fue un vehículo nuevo, 0 Kilómetro (nuevo), que en menos de 1 año de adquirido se averió y tuvo que llevarlo a reparar en el marco de la garantía vigente, y no se lo devolvieron en 10 meses; y por eso debió recurrir a la promoción de este juicio. Considero que las normas consumeriles respaldan la pretensión del actor, quien ante la "reparación no satisfactoria", más bien carente de respuesta, optó por reclamar la indemnización prevista en el Inc. b) del art. 17 de la LDC, ejercida con la demanda el día 22/09/2020, cuando aún la cosa no estaba reparada, y llevaba más de 10 meses en taller ; sin que puedan las demandas pretender imponerle que reciba la cosa, que ni siquiera demostraron que estuviere reparada.

En definitiva, concluyo en que la pretensión de ser indemnizado en el marco legal del art. 17 inc. b de la LDC, recibiendo el importe equivalente a lo abonado pero

actualizado conforme el precio actual en plaza de la cosa (VW Polo Comfortline 1.6 MSI 110CV, modelo 2018 o su similar en el mercado, modelo 2018), al momento de abonarse dicha suma, es procedente; dado que no es posible afirmar que haya merecido una reparación satisfactoria, ante el indudable desperfecto que sufriera el vehículo en menos de un año de la fecha de compra. Para determinar ese valor, será supeditado a la actividad que se despliegue, una vez firme esta sentencia; mediante la modalidad que prevé el art. 24 LA o en la etapa de ejecución si no es cumplida en plazo la condena.

B).- Privación de Uso: En este punto el actor pretende una indemnización de \$1.161.600 por los 320 días que no contaba con la unidad, desde que ingresó al taller, hasta la interposición de la demanda; acompañando el 11/06/2021 una cotización web de la firma RENT A CAR, que indica que el alquiler de un auto de similares características asciende a esa fecha a \$6.667,52 diarios.

A fin de determinar la procedencia o no de este segmento de la pretensión indemnizatoria perseguida por el actor; cuadra analizar y merituar la conducta de las partes.

No caben dudas por un lado sobre la indisponibilidad sufrida por el actor del automotor adquirido, y dañado; así como de la carencia de ofrecimiento en su reemplazo de una sustitución del bien, durante el lapso que insumía esa reparación. Resulta cuanto menos reprochable la situación verificada en la etapa probatoria, de haber expresado en carta documento un ofrecimiento que no fue en los hechos efectivamente cumplido. No solo evidencia un total incumplimiento de los deberes de buena fe que campea en todos los contratos, y particularmente en los que vinculan a un proveedor y un consumidor por una relación e consumo; sino que evidencian una total carencia de empatía, al sostener en una misiva que ponían a disposición del consumidor un vehículo por el tiempo de indisponibilidad de su unidad, cuando en realidad nunca existió efectivamente esa alternativa; lo que quedó acreditado por las testimoniales, sin prueba de parte de las accionadas que lo contrarresta. Los testigos, ante la pregunta del letrado para que relaten si “si se le había entregado una unidad sustituta,” todos respondieron por la negativa, explicando en el caso del Sr. Mora Marcos que en una oportunidad lo acompañó a buscar el vehículo que le iban a dar en préstamo, y que luego de esperar por un largo tiempo a que los atiendan, le dicen que no se encontraba disponible por que estaba en el service (ver min 20:52).

Según surge del aporte probatorio rendido en el proceso, recién el 13 de Octubre de 2020, la concesionaria Iruña remite carta documento enviada al actor reiterando el pedido de documentación necesaria para registrar el cambio de motor, indicando que la unidad estaba en condiciones para ser retirada. Carta que no consta haber sido respondida, pero que por las declaraciones testimoniales brindadas surge que tampoco el actor se apersonó a retirar la unidad. En este marco fáctico la privación de uso sólo prosperará desde el momento en que llevó su vehículo a reparar, hasta la fecha de la última Carta Documento N°847463696 emitida por Iruña el 13 de Octubre de 2020; puesto que desde esa fecha en adelante es el propio accionante quien optó por no presentarse a retirar el vehículo, y si bien resulta -desde mi perspectiva- procedente el reclamo principal aquí intentado, al mismo tiempo esa opción ejercida reclamando la indemnización pretendida, causó el punto límite para el reclamo por privación de uso, desde que optó por no recibir el bien y exigir la devolución de lo abonado en dinero (en la modalidad ya indicada).

Ya no es discutido prácticamente, pues se admiten sin necesidad de prueba en concreto, la compensación por la privación de uso de un automotor; presumiendo los gastos efectuados en su reemplazo; derivada de otra presunción, que supone que quien dispone de un automóvil, obtiene mediante su uso ciertas utilidades, que lógicamente pierde al no contar con el bien. En esas condiciones, la prueba pertinente para desvirtuar esa presunción, corre por cuenta del responsable del hecho; lo que en autos no ha sucedido. Sin embargo el actor acredita mediante las testimoniales que con sus compañeros de trabajo colaboraba con un tanque de nafta al mes para ir y volver del puesto laboral (ver testimonial de Marcos Mora min 23:30), que en otras oportunidades debió recurrir al uso de taxis para transportarse, reiterando que son erogaciones que no requieren ser acreditadas .

En cuanto a la extensión del tiempo por el que procederá esa compensación, teniendo en cuenta lo indicado tomaré el lapso que corre desde 07/11/2019-en que ingresó el vehículo a reparación- hasta el 13 de Octubre de 2020 -en que Iruña notificó que la unidad se encuentra reparada- de lo que surgen 11 meses y 6 días, que se traducen en 346 días corridos. Conforme la prueba rendida en autos, sin haber merecido cuestionamientos de parte de las contrarias, y por tanto será la que tomaré como dato a computar; el alquiler diario de un vehículo similar era de \$6.668 por día conforme el informe de Mara Rent Car del 11/06/2021, por lo que actualizado a la fecha de este

pronunciamiento alcanza a \$ 15.250 (conforme calculadora de página WEB del Poder Judicial) ; y multiplicado por los 346 días de privación arroja el monto de **\$ 5.276.500** por el que prospera el presente rubro, sin perjuicio de los intereses que pudieran corresponder posteriores a la sentencia en caso de no ser cumplida en término.

C).- Daño Moral: En este punto reclama la suma de \$250.000 fundado en la circunstancia de que no disponer de su vehículo por más de 320 días, es mucho más que unas simples “molestias e incomodidades” que uno en una sana convivencia debiera estar dispuesto a tolerar.-

Partiendo por definir conceptualmente al daño moral, se lo ha descripto como "la lesión a los sentimientos que determina dolor o sufrimientos físicos, inquietud espiritual, o agravio a las afecciones legítimas y en general toda clase de padecimientos insusceptibles de apreciación pecuniaria" (cfr Bustamante Alsina, "Tratado General de la Responsabilidad Civil", Abeledo-Perrot, Bs.As. 1989, pág. 208).- En el marco de este micro sistema consumeril se ha señalado que “...A tal fin debe recordarse que no es éste el típico contrato paritario sino de consumo, por lo que, nuevamente, las reglas del llamado microsistema de protección del consumidor gozan de preeminencia sobre las generales (v. arts. 42 CN; 37 y 65 LDC; 1095 y 1709 inc. “a” CCyC). De allí que no sea extrapolable a ese campo la clásica limitación o restricción a reclamar daños extrapatrimoniales derivados de una relación contractual. Así basta con advertir que en materia de consumo el trato digno es elevado a garantía constitucional (art. 42 CN) de donde su incumplimiento ya está afectando una esfera claramente extrapatrimonial, aun cuando lo que motive el reclamo tenga origen en un diferendo contractual...”(Autos: “M., ELENA c/ NACION SEGUROS S.A s/DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL” Expte. N° 10.548 -RGE:NE-1203-2014-Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial- Necochea).- Bajo este escenario, es que se debe analizar el trato recibido por el actor a lo largo de estos más de 300 días desde que dejó en reparación el vehículo. No solo el retardo desmesurado de la reparación, sin brindarse suficiente justificación o adecuada información al respecto, inclinan la decisión favorable a considerar que ese perjuicio fue generado en la persona del actor; sino que además convergen otros factores que han quedado plasmados en la causa que se suman a la procedencia de la reparación del daño moral pretendida.

Particularmente la demora en reparar un vehículo que no contaba ni con un año de uso, sin información adecuada, y no cumplir durante ese lapso con una efectiva sustitución

además del producto que compense esa privación (que ya fue compensada) evidenciando hasta un actuar malicioso, o al menos con desidia, carente de empatía, al ofrecerle de manera tardía, e infructuosa, un vehículo a su disposición que nunca se cumplió.

Que el reconocimiento a este daño moral encuentra su fundamento en el trato digno que todo consumidor merece amparado en el art. 8 bis de la LDC “ el art. 8 "bis" establece lo siguiente: "Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...”.- Claramente las condiciones de atención recibidas no se condicen con lo que las accionadas alegaron cada una en su contestación de demanda. Por el contrario, tengo por suficientemente comprobado de los testimonios rendidos, que tal como lo relata el actor en su demanda; el bien adquirido a las coaccionadas fue su primer compra de un auto 0 km, que lo utilizaba para concurrir a su trabajo que quedaba lejos de su lugar de residencia, además de utilizarlo con fines de esparcimiento; y que sufrió una gran desilusión por los acontecimientos padecidos. No solo porque el vehículo no le rindió lo esperado, ya que dejó de funcionar con menos de un (1) año de adquirido, siendo que era un vehículo nuevo, con la confianza que ello acarrea para un consumidor. Fácil puede colegirse que conlleva angustia esa situación para quien compra su primer 0 km, sumado a todos los padeceres e impotencia que se le generaron por la privación de su uso, no poder concurrir diariamente a trabajar en su propio vehículo, debiendo resolver su diaria falta de movilidad; ni para disfrutar de sus tiempos libres. Además de lo que se constató en autos se desprende una falta de correcta y adecuada atención de las contrarias en la relación de consumo que los vinculaba, sin demostrar una conducta aceptable en cuanto a explicaciones del estado de su vehículo, ni ofrecimiento de una solución alternativa y paliativa de su problema, del que ciertamente fue ajeno el consumidor actor.

Las respuestas evasivas y la falta de información respecto del estado del automóvil durante los meses que el automóvil se encontraba en el taller hacen que sea procedente este rubro, en la medida pretendida; pues si bien por un lado ya ha sido compensada la privación de uso y la reposición del bien, restaría compensar los sinsabores sufridos que pudieren afectar esa tranquilidad anímica del consumidor. Teniendo en cuenta las vicisitudes padecidas, las incertidumbres en las que quedó sumergido el actor en los

meses, y luego años, posteriores a la entrega de su automotor para su reparación; de acuerdo a lo relatado por los testigos, considero que resulta suficiente indemnización condenar a las accionadas a una suma de \$250.000 reclamados, actualizados de acuerdo a la doctrina del STJ (8% anual) desde la demanda hasta la fecha de este pronunciamiento y que asciende a \$ **300.972** .-

D).- Daño Punitivo: reclama el 20% de la indemnización del punto A con lo cual correspondería la suma de \$ 298.110.- En materia de defensa del consumidor, la existencia del Daño Punitivo se encuentra receptada en el art.52 bis de la Ley N° 24.240, y si bien en la Argentina se recepta positiva y expresamente, cierto es que esta sanción, doctrinaria y jurisprudencialmente fue entendida en el marco de resguardo para aquellos casos en los cuales amerite y se justifique su aplicación, fundamentalmente ligado a un criterio de sanción a conductas gravemente desaprensivas y con miras a una función ejemplificadora para desalentar su reiteración, destacando el aspecto subjetivo de la conducta sancionada. Sin embargo, la ley no distingue ese aspecto, y así fue destacado por el fallo citado del STJ: De la simple lectura de la norma surge claro que se exige para la aplicación del daño punitivo un solo requisito: que el proveedor no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor. Esta disposición, apartándose de las sugerencias efectuadas a nivel doctrinario, no exige un grave reproche subjetivo en la conducta del dañador ni un supuesto de particular gravedad caracterizado por el menosprecio a los derechos del damnificado o a intereses de incidencia colectiva ni a los supuestos de ilícitos lucrativos. Solo dispone que proceda cuando se incumplen obligaciones legales o contractuales (cf. Lorenzetti, Ricardo L., Consumidores, Ed., Rubinzal-Culzoni, ps. 562/563; Mosset Iturraspe, Jorge y Wajntraub, Javier H., Ley de Defensa del Consumidor, Ed. Rubinzal-Culzoni, ps. 278/279). No caben dudas que tanto la letra del art. 52 bis de la Ley 24.240, como la tésis que la inspira a contrario de lo argumentado por la demandada, no requiere la presencia del "factor subjetivo". Esta conclusión se evidencia si se tiene en cuenta que, desde su implementación en el año 2008, diversos proyectos -siguiendo a calificada doctrina- procuraron la introducción del "factor subjetivo", sin haber tenido recepción favorable en el ámbito legislativo, manteniendo así su redacción primigenia. Postura que fue además reforzada en el año 2018 con la sanción de la Ley 27.442 (Ley de Defensa de la Competencia, publicada en el B.O. del 15/05/2018), en cuyo art. 64 se incorporó la figura de los daños punitivos con una

redacción idéntica a la del art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, sin ningún recaudo específico ("factor subjetivo").”

Sin embargo y pese a esa secuencia de antecedentes legales, me inclino en el presente caso por considerar que no resulta procedente la aplicación de esta sanción civil; recordando que la ley no obliga sino que libra al criterio del juez esa imposición; pues el hecho de no reparar la unidad en tiempo prudencial y la ausencia de ofrecimiento sustituto del bien, lo que tornó procedente las indemnizaciones pretendidas; a mi modo de ver resultan insuficientes para ser sancionado con esta pena prevista como sanción punitiva. Es dable señalar que los daños punitivos no constituyen una indemnización por los daños sufridos ni tienen como objeto mantener la indemnidad del damnificado - lo que se satisface con la genérica función resarcitoria de la responsabilidad- pero constituyen una reparación en el sentido de desagraviar o satisfacer al ofendido y un plus que se concede a título distinto de la indemnización del daño causado y como tal, siempre es accesorio. Participan de la naturaleza de una pena privada, excepcional, que se impone al demandado a título preventivo y como sanción o satisfacción al ofendido por haber incurrido en conductas consideradas gravemente disvaliosas y se encuentran dirigidos a personas que normalmente escapan al control penal, lo que los torna más eficientes desde el punto de vista preventivo, además de constituir sanciones más apropiadas para cierto tipo de dañadores (cfme. López Herrera, Edgardo, "Los Daños Punitivos", Ed. Abeledo Perrot, segunda edición, p. 17).

En un precedente del STJ “COFRE NICOLAS SEBASTIAN C/ FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A. S/ SUMARISIMO (CASACION)” Expte B-4CI-204-C2015, (SECRETARÍA CIVIL STJ N°1 Sentencia de fecha 04/03/2021) el máximo tribunal sentenció que el daño punitivo es “...una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares. Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en

casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva. La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos." (cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otros/Sumarísimo" del 03.03.2020).

También de modo más reciente el STJ ha sentenciado siguiendo la misma línea: "A contrario de la decisión de la Cámara, considero que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer daño punitivo ya que, además, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva. (Cf. Pizarro, Stiglitz, Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor, LL 2009-B, 949). Al respecto, este Cuerpo tiene dicho que la aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. DAGA, PABLO C/CUOTAS DEL SUR S.A. S/SUMARISIMO S/CASACION (Expte. N° B-2RO-311-C2018) 28/06/21.

De un análisis de los hechos y del comportamiento asumido por las accionadas, si bien he formado convicción sobre la procedencia del reclamo resarcitorio formulado en relación a la sustitución del bien adquirido, no considero constatados aquellos elementos sobre los que se postula que corresponda una sanción económica además de la reparación a la que se condena. No se advierte la conformación de un ilícito lucrativo, ni un supuesto de repercusión socialmente disvaliosa del ilícito superior, comparada con el daño individual causado a la parte perjudicada que se indemniza en autos; tampoco se constató un abuso de posición de poder, ni menosprecio grave por derechos individuales

o de incidencia colectiva, ; todos extremos ausentes en autos que me inclinan por no considerar atendible en el caso la imposición de la sanción punitiva pretendida. A la luz de lo desarrollado en toda la causa, no encuentro que las demandadas hayan tenido un actitud que sea pasible de este tipo de sanción ,pues la alegada compleja reparación del automotor invocando problemas de importación de repuestos (aunque no hay pruebas, puede haber influido) si bien no justifica la falta de respuesta ni las libera de responder, no las transforma en merecedoras de la grave sanción peticionada . En consecuencia, el reclamo intentado en este punto; considero que no cuenta con los elementos suficientes para ser receptado, por lo que me inclino por su rechazo.

Que siguiendo estos lineamientos esgrimidos y analizando que en el presente caso, la conducta de la accionadas, si bien fueron merecedoras de una condena a reparar los perjuicios individuales y particulares padecidos por el accionante; no se erigen -desde mi perspectiva- en asiento suficiente para sustentar el daño punitivo reclamado; me inclinaré por su rechazo.

Por todo ello,

RESUELVO:

I.-HACER LUGAR PARCIALMENTE a la demanda promovida por EMANUEL EDUARDO CORONADO, consecuentemente condenar a MIRAGE S.A (IRUÑA) y VOLKSWAGEN SA. solidariamente a abonarle la suma de **\$5.577.472** , en el plazo de 10 días, bajo apercibimiento de incrementarse con más los intereses para el caso de no ser cumplido en término (art. 163 y ccdtes. del CPCyC); **CON COSTAS** a las accionadas en virtud de la integralidad de la reparación plena que le cabe al caso, y el principio objetivo de la derrota.-

II.- REGULAR LOS HONORARIOS de los letrados apoderados de la parte actora Dres.Sebastian Caldeiro y Claudio Nicolás Paredes Llaytuqueo en conjunto la suma de \$ 585.635 (1/2 etapas -demanda-) y sólo al Dr. Claudio Nicolás Paredes Llaytuqueo en la suma de \$ 585.635 (segunda etapa) Coef: 15% del MB de \$5.577.472 con más el 40% por las tareas de apoderamiento. A su turno, los estipendios del letrado de la codemandada MIRAGE S.A (IRUÑA S.A), el Dr. Iván Weihmuller se fijan en la suma de \$273.296 (1/2 etapas -sin alegato- coef: 7% del MB, con más el 40% por las tareas de apoderamiento), y finalmente los estipendios del Dr. Mariano Brillo, por la codemandada Volkswagen S.A en la suma de \$ 546.592 (2/2 etapas coef: 7% del MB

incrementado en un 40% por apoderamiento. Arts. 6, 7, 8, 10, 20, 38 y 40 y ccetes. de la L.A.) No incluyen el I.V.A. Cúmplase con la ley 869.-

III.- REGULAR los honorarios diferidos por el Interlocutorio resuelto el 12 de agosto de 2021: a los letrados de la parte actora, Dres. Sebastian Caldeiro y Claudio Nicolás Paredes Llaytukeo en la suma de \$ 117.126 (coef: 10% del 15% del MB) con más el 40% por las tareas de apoderamiento; y los estipendios del Dr. Mariano Brillo, por la codemandada Volkswagen S.A en la suma de \$175.690 (coef: 15% del 15%MB incrementado en un 40% por apoderamiento. Arts. 6, 7, 8, 10, 20, 34, y ccetes. de la L.A.) Son a cargo de la parte actora. No incluyen el I.V.A. Cúmplase con la ley 869.-

IV.-FIJAR audiencia para determinar el valor del BIEN objeto de esta decisión, precio actual en plaza de VW Polo Comfortline 1.6 MSI 110CV, modelo 2018 o su similar en el mercado, modelo 2018); una vez que haya adquirido firmeza la presente resolución (art. 24 LA).

Queda registrado y notificado por Sistema digital.

DRA. SOLEDAD PERUZZI JUEZA