

Cipolletti, 24 de septiembre de 2021

AUTOS Y VISTOS: los presentes caratulados "SIGLIANO MAXIMILIANO MARTÍN Y OTRA C/ FORD ARGENTINA S.C.A. Y OTROS S/ SUMARÍSIMO" (Expte. Nro. B-4CI-309-C2016), para dictar definitiva;

RESULTA:

1.- A fs. 28/44 vta. comparecieron los Sres. MAXIMILIANO MARTÍN SIGLIANO y CARINA ALEJANDRA PAOLINI, por derecho propio y con el patrocinio letrado del Dr. Federico Frosini, y promovieron demanda por cumplimiento de garantía legal y daños y perjuicios, en el marco de la ley de Defensa del Consumidor, contra las firmas FORD ARGENTINA S.C.A.; SAPAC S.A. y ARAUCO SACIF, persiguiendo se las condene a entregarles un vehículo nuevo de idénticas características al adquirido (art. 17 LDC) o, en subsidio, el importe equivalente a las sumas abonadas conforme el precio vigente en plaza del vehículo al momento de cumplimiento de la sentencia (devolviendo la parte actora el vehículo originario en el estado que se encuentra); y en cualquiera de ambos supuestos con más la suma de \$ 90.000.- en concepto de daños y perjuicios (patrimoniales, morales y punitivos), y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse en autos.

Todo ello sobre la base de los siguientes antecedentes fácticos que expusieron como fundamento de su pretensión:

Que en fecha 23/02/2015 adquirieron de contado una camioneta marca Ford, modelo Ranger DC 4X2 XL SAFETY 2.5 Nafta color negra, a fin de agilizar el traslado en las tareas diarias del hogar, ya que tienen dos hijos que realizan distintas actividades.

Que tal adquisición fue mediante la intervención de la concesionaria SAPAC S.A. de la ciudad de Neuquén. Que el automóvil Pick-up lleva el dominio OQP-661 y abonaron por él la suma de \$300.000.-, siendo inscripto a nombre de ambos en el Registro de la Propiedad Automotor de Centenario N° 2 en fecha 26 de febrero de 2015.

Que luego de tres meses de uso, la camioneta comenzó a hacer ruidos extraños en el motor entre las 2000 y 4000 RPM, lo cual les resultó sumamente extraño, ya que la camioneta apenas tenía 3.400 Km de uso, por lo que solicitaron un turno para su revisión y les enviaron un mail confirmando el mismo para el día 30/06/2015 en la concesionaria de la demandada ARAUCO S.A.C.I.F. Que la camioneta quedó en el taller para su control, y luego de unos días les informaron que había que cambiarle unos repuestos al motor que estaban fallando.

Que conforme surge de la ?historia clínica del vehículo? presentada junto con la

demanda, la camioneta ingresó al servicio con solo 3432 Km, y le cambiaron los siguientes repuestos: junta de tapa, refrigerador, botador Valv (16), botador mecánico (16), árbol de levas de V adm.

Que una vez terminada la reparación retiraron la camioneta del taller de la concesionaria ARAUCO y seguía haciendo un ruido extraño, por lo que consultaron directamente con el encargado del taller, Sr. Sergio Jorge, y les dijo que podía ser porque tenía que ablandar un poco el motor por el cambio de repuestos. Que aún disconformes con la respuesta, procedieron a usarla y ver como evolucionaba, tal la recomendación del mecánico.

Que siendo que el ruido no solo aumentaba, sino que al encontrarse en ruta y aumentar la velocidad del rodado el ruido se hacía insoportable, generando sensación de inseguridad -como si el vehículo fuera a explotar-, volvieron a reclamar cuando el vehículo presentaba 3560 Km.

Que en fecha 10/08/2015 la camioneta fue ingresada nuevamente al taller de la concesionaria ARAUCO SACIF, con 3560 Km y con el siguiente diagnóstico: "se abre motor para elevar consulta a fábrica y determinar si el ruido es normal o anormal, revisó Sergio en taller". Que luego de que en teoría estaba reparada, la retiraron; tras lo cual mencionan que anduvo con normalidad aproximadamente 2000 Km y volvió a fallar, generando un intenso chillido dentro del motor. Que entonces otra vez ingresó al taller en fecha 30/11/2015 con 5886 Km y le repararon manguera del refrigerante.

Que posteriormente ingresó en fecha 23/02/2016, oportunidad en la que vuelven a repararla sin informarles cuales fueron las tareas realizadas, pero persistían los ruidos. Que por ello enviaron mail a ARAUCO en fecha 03/03/2016 manifestando que "no queda bien la reparación", por lo que nuevamente en fecha 10/03/2016 con 7233 Km volvieron a llevarla al taller del concesionario ya que los ruidos en el embrague continuaban y le cambiaron el "bombín de embrague".

Que el problema de los ruidos continuó, ya que en todas las reparaciones que le realizaron no pudieron localizar con exactitud de dónde provenían los mismos. Que en fecha 23/08/2016 acudieron nuevamente y ya agotados por demás a la concesionaria Arauco, a realizarle service de los 10.000 Km y manifestar su disconformidad con todas las reparaciones ya que los ruidos en el embrague continuaban, desconociendo los riesgos de circular con la camioneta en ese estado. Que en ese momento fueron atendidos por el jefe del taller Sergio Jorge, y le comentaron que la camioneta seguía con el mismo ruido en el embrague y salieron a probarla. Afirmaron que en ese

momento el Sr. Sergio se dio cuenta que el ruido en el embrague persistía luego de las reiteradas reparaciones, por lo que les comentó que solicitaría todos los repuestos nuevamente y les entregó la orden de reparación N° 00091189 donde dejaron constancia del "RUIDO SISTEMA EMBRAGUEAL Y SOLTAR PEDAL".

Que luego de las reiteradas reparaciones descriptas, el ruido persistió. Que a la fecha (de interposición de demanda) la camioneta con 11.000 Km aproximadamente, continúa con los mismos problemas, los que no pudieron ser reparados en forma exitosa por el personal del taller de la concesionaria aquí demandada.

Que sólo recibieron como ofrecimiento por parte del jefe de taller- el reemplazo de los repuestos cambiados anteriormente, negándose a ello e insistiendo en el reemplazo total del vehículo, pues los ruidos nunca desaparecieron e incluso han aparecido nuevos después de la manipulación del vehículo.

A partir de la referida plataforma fáctica, postularon que debido a la falta de Servicio Técnico adecuado, repuestos y partes del producto y el cumplimiento de la obligación de garantía legal del automóvil comprado a Sapac S.A., han cometido una infracción al art. 11, 12, siguientes y concordantes de la Ley 24.240 L.D.C. y concordantes del decreto 1798/94.

Se exhibieron luego sobre las previsiones legales de la Ley de Defensa del Consumidor referidas al deber de garantía legal del fabricante, vendedor, proveedor, etc. (art. 17 LDC), citando también doctrina y jurisprudencia.

Refirieron que en fecha 19/08/2016 presentaron denuncia en la Dirección de Comercio InteriorDefensa del Consumidor de la ciudad de Cipolletti, y habiendo sido informados que estaban atrasados con las audiencias, decidieron iniciar mediación obligatoria ante el CE.JU.ME., habiéndose fijado fecha de audiencia para el día 1/12/2016. Que la audiencia dispuesta no pudo llevarse a cabo atento que los requeridos declinaron la vía, cerrándose así la instancia conciliatoria.

Que luego de todo este derrotero sin recibir una respuesta, recurrieron a la presente vía judicial a fin que sean constatadas las infracciones a la ley 24.240 por parte de las demandadas, y en caso de no reconocer las mismas sus derechos como consumidores, se les imponga las multas correspondientes.

Agregaron que a pesar de las intimaciones recibidas, hasta el día de la presentación de la demanda las empresas demandadas no solo no han reparado de manera satisfactoria la camioneta, sino que ni siquiera les han informado cuál es el problema que presenta el vehículo en forma fehaciente y seria, cuestión que a su entender- evidencia en forma

notable su postura inicial desde que se desatara el conflicto: el defecto en el automóvil es grave y merece el cambio inmediato de la unidad.

Desarrollaron luego sus pretensiones, siendo la primera de ellas como fue anticipado- la entrega de un automotor nuevo de idénticas características al adquirido en virtud del art. 17 de la L.D.C. Ello, sostienen, como derivación de la imposibilidad del service oficial de darle una solución a los reiterados problemas del motor de la Pick up, lo que la tornan una ?reparación insatisfactoria? en los términos del citado artículo, cuestión sobre la que se explayaron en cuanto a sus fundamentos fácticos y jurídicos, como así también con relación a la procedencia de la solución que demandan, conforme a lo previsto por la norma mencionada.

Como pretensión subsidiaria de la anterior, peticionan la devolución de las sumas abonadas en los términos que ya fueron precisados.

Por otra parte, pretenden la reparación de daños y perjuicios; concretamente daño moral (\$30.000) y daño punitivo (\$ 60.000).

Acompañaron y ofrecieron prueba. Peticionaron el oportuno acogimiento de la demanda, con costas.

2.- Corrido el pertinente traslado, a fs. 81/99 vta. concurrió al proceso ARAUCO S.A.C.I.F, mediante su abogado apoderado, Dr. Rodolfo Formaro, con el patrocinio letrado del Dr. Pablo Joaquín González. Contestó la demanda y solicitó que sea rechazada, con costas a los actores.

Luego de formular de manera general y particular las negativas de rito, hizo su propia mención sobre los hechos.

En tal sentido, inicialmente afirmó que conforme surge de la factura N°0010-00011389 emitida por SAPAC S.A., los accionantes adquirieron el 23 de febrero de 2015 a dicho concesionario oficial la camioneta Ford Ranger DC 4X2 XL Safety 2.5L color negro perlado.

Destacó el apoderado que, de ese modo, la camioneta no fue adquirida a ARAUCO SACIF, sino a otro concesionario oficial Ford, SAPAC S.A. Y sostuvo entonces que es falaz la afirmación de los accionantes que ubica a su mandante como partícipe en la cadena de comercialización de la unidad que nos ocupa y como derivación de ello intenta atribuirle responsabilidad por los daños y perjuicios cuyo resarcimiento persiguen.

Que por el contrario, la intervención de ARAUCO SACIF en el hecho de marras se limitó, en cumplimiento de sus obligaciones derivadas de ser un concesionario oficial de

Ford Argentina, a realizar las reparaciones necesarias de la unidad ante los diversos requerimientos de los actores.

Procedió luego a relatar -conforme su propia versión- como ocurrieron cronológicamente los hechos, detallando las intervenciones realizadas, a saber:

Ruidos provenientes del motor:

1) los actores se presentaron en el departamento de servicio de ARAUCO SACIF el día 10 de junio de 2015 manifestando que la Ford Ranger dominio OQP-661 de su propiedad padecía ruidos provenientes del motor al conducir entre las 2000 y 4000 RPM. Tal fue manifestado por los accionantes y probado con la Orden de Reparación 0000-00080220 que se abriera con motivo del reclamo.

2) Veinte días después de efectuada la primer reparación, el Sr. Sigliano acude nuevamente, y la unidad es reparada por personal del taller con la misma orden de reparación (la que permanecía abierta). Que a partir de esa intervención se solucionó definitivamente el ruido del motor.

Inconvenientes con la manguera refrigerante:

3) El día 1º de agosto de 2015 ingresa nuevamente la unidad al taller de ARAUCO, y se abre orden de reparación 0000-00081775. Que en ese mismo día se acomodó la manguera refrigerante y se solucionó el inconveniente manifestado y es retirado de conformidad el rodado.

Ruidos provenientes del embrague:

4) Que el día 30 de noviembre de 2015, la parte accionante acude a ARAUCO manifestando ruidos en el embrague al pisar y se abre orden de reparación 0000-00084546. Que constatado por personal del taller que al presionar el embrague se siente un rozamiento, su mandante solicita a Ford los siguientes repuestos: placa, disco, rodamiento de empuje y cilindro principal. Una vez arribadas las partes, se le asigna turno al Sr. Sigliano para el día 12 de febrero de 2016. Ingresada la unidad al taller el día indicado, se realiza el cambio de las piezas mencionadas, en garantía sin costo para el cliente, quien retira la camioneta con el problema resuelto.

5) Que con 7233 Km en fecha 10 de marzo de 2016, los accionantes ingresan nuevamente el rodado de su propiedad al sector de servicio ARAUCO solicitando reparaciones debido a que la camioneta emitía ruidos en pedal de embrague. Se abre orden de reparación 0000-00087206. Se detectó que falló el cilindro principal que había sido reemplazado en la anterior intervención de fecha 15 de febrero. En consecuencia se reemplazó nuevamente esta parte (bombín de embrague de pedal) y otra vez se entrega

el vehículo sin el ruido con el que había ingresado quedando este tema solucionado.

6) Que el 27 de abril de 2016 los aquí reclamantes ingresan con 8270 Km nuevamente la unidad a los talleres de reparación de ARAUCO y manifiestan que la unidad nuevamente emite "ruido en el embrague". Se abre orden de reparación 0000-00088420. En el taller se detecta funcionamiento anormal en el bombín de la palanca accionadora del rodamiento de empuje, se pide en garantía repuesto y se reemplaza el mismo el 17 de mayo de 2016, una vez llegada la pieza de fábrica. Una vez reparada es retirada la camioneta por el Sr. Sigliano sin los ruidos que manifestó al ingresar.

7) Por último, el 23 de agosto de 2016 los actores se acercan a ARAUCO manifestando que el rodado de su propiedad emitía "ruido al pisar y soltar el pedal". Que en dicha oportunidad, el Sr. Sergio Jorge acompañó a los actores a circular con la unidad a efectos de constatar el ruido y habiéndose detectado ruido anormal, se le informa al Sr. Sigliano que se iban a pedir los siguientes repuestos: palanca accionadora de crapodina y nuevamente reemplazar el bombín accionador de palanca y rodamiento de empuje. Se abrió orden de reparación 0000-00091189, asignándole turno al requirente para el día 5 de diciembre de 2016. Que sin embargo, los accionantes nunca asistieron al turno para reemplazar las piezas.

Tras esa descripción, y ya con relación a la responsabilidad endilgada, opuso el mandatario la falta de legitimación pasiva de ARAUCO SACIF respecto al reclamo de recambio de la unidad por una nueva de idénticas características, ello por cuanto su mandante no participó en la cadena de comercialización del vehículo en cuestión, limitándose su accionar a realizar las reparaciones de los inconvenientes manifestado en la unidad. Todo ello con sustento en lo dispuesto en el art. 2 de la ley 24.240.

Respecto a las reparaciones insatisfactorias que achacan los actores, expuso que sí intervino ARAUCO SACIF en su carácter de concesionario oficial Ford y en cumplimiento de la garantía del producto que brinda el fabricante.

Y en este punto, adujo que a partir de la exposición realizada por su parte de manera cronológica se evidencia que de los 7 ingresos que tuvo la unidad a los talleres ARAUCO, 6 finalizaron de manera exitosa y respecto al séptimo, no pudo realizarse la reparación porque el Sr. Sigliano no acudió al turno asignado.

Afirmó entonces que su mandante ha cumplido con su obligación, habiendo efectuado las reparaciones de la unidad en garantía, conforme lo denunciado por los actores. Que siendo que las reparaciones fueron satisfactorias, de persistir los inconvenientes no por culpa de éstas sino por tener el rodado en su origen un vicio o defecto de fábrica, los

actores deberán reclamar en relación al fabricante y/o al concesionario oficial que vendió la unidad, no cabiendo responsabilidad a su mandante, por no haber participado en la cadena de comercialización de este vehículo en particular, limitándose su participación a reparar el rodado ante los inconvenientes que presentaba el mismo. Y en tal contexto, aseveró que su representada cumplió con todas sus obligaciones contractuales y que esta acción es totalmente improcedente a su respecto.

Impugnó luego la indemnización pretendida por todos y cada uno de los rubros que la componen.

Acompañó y ofreció prueba; fundó su defensa en derecho, doctrina y jurisprudencia; e instó finalmente el oportuno rechazo de la demanda, con costas.

3.- A fs. 101/104 vta. se hizo presente en autos y contestó demanda la firma SAPAC S.A., por medio de su letrado apoderado, el Dr. Jorge Padin, con patrocinio letrado del Dr. Daniel C. Alonso.

En primer término, de manera general y particular, negó cada uno de los hechos alegados por los actores, así como también la autenticidad de los documentos originales acompañados.

Refirió que si bien su mandante reconoce la comercialización de la unidad 0 Km de la parte actora, de los propios términos de la demanda resulta que las constataciones, diagnósticos y reparaciones del vehículo no fueron realizadas en los talleres de SAPAC S.A., donde la unidad nunca ingresó, ni por las supuestas fallas denunciadas, como así tampoco por los mantenimientos programados.

Opuso que solo se atribuye a su representada el factor objetivo de responsabilidad conforme las previsiones del art. 40 LDC, empero en momento alguno se menciona ningún tipo de incumplimiento de su parte, más que el indicado.

Postuló que corresponde el deslinde de la responsabilidad atribuida a su mandante, en tanto siquiera ha tenido la oportunidad de revisar la unidad para realizar diagnóstico y reparación de la misma conforme las pautas de garantía, específicas y obligatorias tanto para la concesionaria como para el usuario, ello en tanto los repuestos deben ser provistos por la terminal, debiendo respetar en consecuencia los protocolos por ésta última establecidos para la realización de reparaciones.

Así también, señaló que su mandante comercializa las unidades marca Ford, pero no es fabricante de éstas, como tampoco otorgante de la garantía de fabricación, siendo un prestador de los servicios oficiales de la marca luego de la comercialización de las unidades. Que el eje del reclamo se basa en la deficiente prestación de un servicio que

no fue brindado por su poderdante, por lo que -a su entender- deviene abusivo pretender extender a su parte el reclamo articulado.

Procedió también a criticar lo improcedente y exagerado del reclamo no solo por los ítems que lo integran sino -y muy especialmente- por los montos que se indican, el cual incluye reclamo por el valor de una unidad 0 Km igual a la adquirida por los actores, advirtiendo que el artículo 17 de la LDC faculta al adquirente a solicitar el reemplazo, la restitución o la obtención de una quita sobre el precio pagado, mas no hay parte alguna que habilite al consumidor a requerir en concepto de indemnización el valor del producto adquirido, máxime si cuando como en el caso de marras, se han incluido también cuantiosos montos por daños.

Remarcó que no se ha requerido a su mandante que cumpla con las obligaciones que le competen, consistentes en la provisión del servicio (mano de obra) para la reparación de la unidad, conforme los términos de garantía y los alcances del art. 12 de la LDC. Por ello, plantea que no existirían incumplimientos de SAPAC S.A. y sólo en forma subsidiaria podría imputársele responsabilidad en el supuesto de constatarse falla en la unidad adquirida por la actora, correspondiendo en consecuencia el deslinde de responsabilidad entre las demandadas.

Adujo también que más allá de la responsabilidad solidaria de origen normativo por haber tenido intervención en la comercialización del bien, resulta insoslayable la circunstancia que debe existir al menos una imputación seria, directa y no refleja, a su mandante para que el hecho lesivo le sea reprochable. Que mal puede su representada ofrecer prueba contundente para hacer valer su derecho de defensa si no estaba en sus posibilidades hacer frente a las eventuales circunstancias que la actora alega haber debido afrontar.

Impugnó los rubros peticionados por los actores.

Fundó en derecho su defensa; ofreció prueba y petitionó en la forma de estilo el oportuno rechazo de la demanda, con costas.

4.- Por presentación de fs. 113/124 comparecieron al proceso los Dres. Facundo Gabriel García y Federico Raffo Benegas como gestores procesales (art. 48 CPCC) de FORD ARGENTINA S.C.A., y contestaron la demanda.

Luego, mediante poder acompañado a fs. 130/133, los mencionados letrados regularizaron personería y ratificaron en debida forma la gestión previa cumplida.

Tras las negativas de rito conforme imperativo procesal, se expusieron acerca de los hechos y el encuadre legal, identificando en primer término a) el contrato de concesión

para la venta de automotores; y b) la garantía y su inaplicabilidad al caso.

En cuanto al punto a) sostuvieron que resulta necesario describir el sistema de venta bajo el contrato de concesión para la venta de automotores, para comprender los alcances y efectos de la responsabilidad del fabricante, el obrar de los concesionarios y el comprador.

Al respecto, expusieron que la naturaleza de la relación fábrica-concesionaria debe ser definida a partir de la índole básica de las operaciones de la concesionaria, consistentes en que ella adquiere para la reventa los productos de la fábrica, teniendo como meta el desarrollo de su propio negocio, ya que la concesionaria no es dependiente de la concedente, sino que adquiere productos y los revende discrecionalmente por su propia cuenta y riesgo a sus clientes.

Agregaron que el contrato de concesión de automotores conlleva además una gama de servicios hacia los compradores de los automotores, como por ejemplo servicios y garantías, que lo diferencian de un mero contrato de compraventa de automotores.

Explicaron que el contrato de concesión regula toda la metodología del funcionamiento de tales servicios, por lo que exige de sus concesionarias que posean adecuado lugar de atención al cliente, que mantengan un stock mínimo de repuestos y que otorguen las garantías del caso.

Afirmaron que FORD ARGENTINA S.C.A. se encontraba vinculada con la concesionaria vendedora que adquirió, y más tarde -supuestamente- revendió al actor el automotor objeto de autos a través del denominado contrato de concesión. Y expusieron que la venta de vehículos que la terminal de Ford produce no es al público consumidor sino a los Concesionarios para su posterior reventa al público y como operatoria secundaria la concesionaria brinda la garantía de los productos vendidos por su conducto o por cualquier concesionaria oficial de Ford Argentina S.C.A.

Que en cuanto a la garantía, señalaron que con la adquisición de todo vehículo, se hace entrega al adquirente del certificado de garantía del mismo, en el cual se explican los alcances de tal garantía.

Indicaron que del mismo surge que "La obligación de la Concesionaria bajo esta garantía está limitada al reemplazo, sin ningún cargo al comprador, de las piezas que el Concesionario reconozca están defectuosas y sean devueltas a este último".

Por ello, expusieron que todo desperfecto que presentare el vehículo en ese lapso y que no se origine en el indebido uso del mismo, debe ser reparado a través de la concesionaria.

Por otra parte, postularon que ninguna responsabilidad cabe imputarle a Ford Argentina S.C.A., quien no obró en contradicción con lo establecido en los términos de la garantía brindada a los usuarios de los productos elaborados por su mandante.

Afirmaron que lo cierto es que la unidad funciona en óptimas condiciones, y que el desperfecto en la unidad se debe al uso indebido y a la falta de control, aconsejado por el fabricante, por parte de la actora. Que los desperfectos no se deben a fallas de fábrica sino al mal uso del mismo.

En cuanto a la pretensión del actor de sustitución de la unidad, sostuvieron que debe analizarse la aplicación del art. 17 inc. a) de la LDC y decreto reglamentario (1798/1994) de la LDC, bajo el prisma del principio de razonabilidad (art. 28 C.N.). Y en este contexto, afirmaron que la garantía en el caso de automotores Ford comprende el reemplazo de las piezas defectuosas por otras nuevas de modo tal que tales reemplazos mantienen la integralidad del vehículo equiparándolo a uno nuevo como sale de fábrica. De allí que jamás puede considerarse que un vehículo al que se le reemplazan piezas defectuosas por nuevas sufra una desvalorización.

Así, afirmaron que el bien adquirido por el actor resulta apto para su destino por el propio uso que el mismo le dio y por haberse prestado los servicios de garantía, motivo por el cual no resulta legalmente viable la pretensión de reemplazo de unidad.

Impugnaron luego los rubros reclamados por los actores, alegando la falta de fundamento en circunstancias objetivas, por lo que solicitan su rechazo.

Citaron jurisprudencia, fundaron en derecho. Formularon reserva de caso Federal. Ofrecieron prueba y solicitaron el oportuno rechazo de la acción, con costas.

5.- A fs. 125 se dispuso abrir la causa a prueba y se fijó audiencia preliminar (art. 361 CPCC), la que luego fue celebrada según constancias de fs. 138/139 y vta. Frustrada allí la alternativa conciliatoria, se proveyeron las pruebas ofrecidas por las partes.

A fs. 215 se llevó a cabo la audiencia de prueba (art. 368 CPCC), en la que declararon dos (2) testigos.

A fs. 248 se certificaron las pruebas efectivamente producidas y a fs. 252 se clausuró el período probatorio.

A fs. 270/273 se agregó el alegato presentado por la parte demandada Ford Argentina (única que lo hizo).

Finalmente, a fs. 276 se pronunció el llamamiento de autos para sentencia (firme y consentido).

Y CONSIDERANDO:

6.- Relación de consumo. Derecho temporalmente aplicable.

Según lo expuesto y lo que resulta de la respectiva factura (fs. 24), en fecha 23/02/2015 los actores adquirieron en la concesionaria SAPAC S.A. un automotor 0 km. de la marca Ford, tipo Pick-UP, modelo Ranger DC 4X2; la que tras su entrega, al poco tiempo de ser rodada y con escaso kilometraje, evidenció ciertos desperfectos e ingresó en varias ocasiones -durante el período de vigencia de la garantía de fábrica- al servicio técnico oficial que fue prestado en los talleres de ARAUCO S.A.C.I.F., otra concesionaria oficial de la marca Ford.

Resulta de ello que la compra se perfeccionó en momentos en que regía el derogado Código Civil, además de la vigente ley especial N° 24.240, con sus modificatorias.

Sin embargo, los actores interpusieron la demanda de autos en el marco de la referida Ley de Defensa del Consumidor el día 27 de diciembre de 2016, es decir, cuando ya regía el nuevo Código Civil y Comercial -Ley 26.994- (desde el 01-08-2015).

Por lo que corresponde precisar qué normas resultan de aplicación para la resolución de la cuestión traída a examen.

En tal sentido, cabe reparar que ya desde la modificación introducida por la Ley 26.331 (B.O. 7/4/2008), el artículo 1° de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, establece: "La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social...? (redacción que no fue alterada por la Ley 26.994, B.O.8/10/2014, que en su Anexo II introdujo nuevas modificaciones a la LDC).

Mientras que del otro lado del sinalagma, el artículo 2 define al proveedor como "la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, 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...".

En el caso, los actores adquirieron un vehículo 0 km. de la marca Ford con el fin de utilizarlo en beneficio propio y de su grupo familiar (nada lleva a presumir lo contrario, ni ha sido contradicho en autos). Por ello, indudablemente adquieren el rol de consumidores contratantes (art. 1 LDC).

Por su parte, Ford Argentina S.C.A. reviste el carácter de proveedora en los términos antes señalados, dada su profesionalidad y habitualidad en la actividad de producción de

vehículos de su propia marca (industria automotriz); y del mismo modo SAPAC S.A. y ARAUCO S.A.C.I.F. como concesionarias de marca (Ford) y por desarrollar actividades de comercialización de vehículos de esa insignia, además de brindar a consumidores y usuarios ciertos servicios de mantenimiento y/o reparación de unidades, como así de venta de repuestos originales.

De modo que tal vínculo jurídico entre los proveedores y los consumidores es una relación de consumo (art. 3 LDC). Y en virtud de ello, los accionantes en autos se encuentra amparados por el microsistema de orden público- de protección que se establece a partir de los artículos 42 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional, 30 de la Constitución Provincial, 8 del Pacto de San José de Costa Rica, ley 24.240 y sus normas modificatorias y complementarias.

Ahora bien, en lo relativo a las normas del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación en vigencia desde el 1° de agosto de 2015 (leyes 26.994 y 27.077), cabe precisar que en el caso, más allá de que la compraventa se perfeccionó en febrero de 2015, la misma aparejaba el deber de garantía del fabricante que regía incluso luego de la entrada en vigencia del nuevo código. De hecho, muchos de los ingresos del vehículo de los actores al taller de la concesionaria oficial se produjeron con posterioridad al 1/8/2015.

De tal forma, y cuanto menos en lo relativo al deber de garantía, no puede hablarse a ese tiempo- de una relación jurídica consumada o agotada, sino en curso de ejecución.

Lo que, sin afectación del principio de irretroactividad de las leyes (art. 3 C.Civil y art. 7 CCyC), sí torna aplicables las nuevas normas más favorables al consumidor en las relaciones de consumo, según lo expresamente normado en el citado art. 7 del CCyC, último párrafo.

Sobre esto último, como refiere Aida Kemelmajer de Carlucci, las leyes de protección a los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata. El sustento se encuentra en la misma Constitución Nacional y en el carácter protectorio innato del derecho de consumo. Como la distinguida doctrinaria destaca, ello se receptó en el nuevo ordenamiento no sólo en los artículos 1096 a 1122 del Código Civil y Comercial de la Nación, sino también se extendió a otros ámbitos específicos, como por ejemplo, a los contratos bancarios (arts. 1384 a 1389), al cementerio privado (art. 2111) y al tiempo compartido (art. 2100). Empero, como señala, no puede hablarse de la aplicación retroactiva, sino de la aplicación inmediata (autora citada, ¿La aplicación del Código Civil y Comercial a las relaciones y situaciones jurídicas existentes?, Editorial

Rubinzal-Culzoni Editores, págs. 59 a 61).

7.- La litis.

Según los antecedentes de la causa ya relacionados, no existe discrepancia en cuanto a que los actores adquirieron a la concesionaria SAPAC S.A. el automotor marca Ford, modelo Ranger DC 4X2 XL Safety 2.5 Nafta, color negra.

Tampoco está discutido que, al menos en siete (7) ocasiones, se realizaron revisiones y reparaciones a la unidad casi todas con cambio de repuestos- en el taller de la concesionaria oficial ARAUCO SACIF, como corolario del deber de garantía legal.

Desde esa base, la controversia radica en:

- i) la existencia o no- de vicios o defectos del vehículo;
- ii) si las reparaciones realizadas han sido ¿no satisfactorias? como alegan los actores y si resultan de entidad suficiente para fundar la aplicación del art. 17 de la Ley 24.240;
- iii) en su caso, en quiénes recae el deber de responder;
- iv) procedencia y extensión de los daños reclamados.

Frente al reclamo de los actores, las posiciones defensivas asumidas por las demandas son las siguientes:

La codemandada ARAUCO SACIF sostiene que no participó en la cadena de comercialización de la unidad y por ello no puede achacarse ninguna responsabilidad a su parte, habiendo intervenido solo como concesionaria oficial de Ford Argentina S.C.A. y en ese marco realizó todas las reparaciones que detalla, ello en forma exitosa, y que la última reparación no fue llevada a cabo por responsabilidad exclusiva de los actores, quienes no concurrieron al turno asignado.

Por su parte, la codemandada SAPAC S.A. sostiene que no se cumplieron las pautas de garantía otorgada por su parte, por cuanto las reparaciones no fueron realizadas en las instalaciones de su taller, y como no tuvo oportunidad de tomar intervención, no se le puede endilgar responsabilidad por las reparaciones insatisfactorias que el actor achaca. Sin perjuicio de ello, aduce que aun frente a la responsabilidad objetiva que conforme art. 40 de la LDC le podría caber solidariamente como vendedora de la unidad, debe existir al menos una imputación seria, directa y no refleja a su parte para que el hecho lesivo le sea reprochable.

Finalmente, la codemandada FORD ARGENTINA S.C.A. sostiene que no le consta que el vehículo en cuestión haya sido entregado al comprador con los supuestos desperfectos que el actor alude, que de ningún modo ha obrado en contradicción con lo establecido en los términos de la garantía brindada a los usuarios de los productos

elaborados por su mandante, y que los desperfectos de la unidad se deben al uso indebido y a la falta de control del mismo.

En este contexto, y encuadrado el presente reclamo en las normas de Defensa del Consumidor, al actor-consumidor le corresponde acreditar la existencia y persistencia de los defectos en el vehículo, ya que la normativa jurídica consumeril consagra un sistema de responsabilidad objetiva, en la que el consumidor damnificado debe probar el defecto, el daño y la conexión causal entre el defecto y el daño (conf. PIZARRO, D., Responsabilidad civil por riesgo creado y de empresa, Buenos Aires, 2007, t. II, ps. 381/382).

Por su lado, los demandados, para eximirse de la responsabilidad objetiva, total o parcialmente, deben probar causa ajena, es decir, deberán acreditar la culpa del damnificado, el hecho de un tercero por quien no deben responder o el caso fortuito extraño al producto o cosa, que produzca la interrupción de la relación de causalidad.

8.- Solución del caso.

Conforme surge de la factura comercial 11389, en fecha 23/05/2015 los actores adquirieron la camioneta marca Ford, modelo Ranger DC 4X2 XL SAFETY 2.5L Nafta a la concesionaria oficial SAPAC S.A., tal como fue reconocido por la firma vendedora. Por otra parte, está probada la inscripción inicial de dicho automotor ante la DNRPA bajo el dominio OPQ661, y que son los propios actores sus titulares registrales. Todo ello corroborado mediante la documental obrante a fs. 17 y 24, y sus respectivas copias certificadas que obran reservadas en la causa y que ahora tengo a la vista para resolver.

Asimismo, y tal como fuera admitido por la firma ARAUCO SACIF, el automotor fue ingresado en varias oportunidades a los talleres oficiales de su concesionario, ello en el marco del reconocimiento de la garantía oficial otorgada por el fabricante FORD ARGENTINA S.C.A., habiendo realizado distintos arreglos y cambios de repuestos, sin costos para los actores, ello en función de la vigencia de la mentada garantía.

Justamente, del Manual del Usuario acompañado a fs. 140/166, surge que siempre que fuera necesario, "se recurra a los servicios de un Concesionario Ford acreditado", quienes "están en condiciones de proporcionar a su vehículo mantenimiento y servicio, conforme las altas normas de calidad de Ford". Y se da una Guía de Concesionarios Ford, en la cual se encuentra incluida ARAUCO SACIF en la ciudad de Neuquén (fs. 160).

De ninguna de las pautas que formula el manual del usuario surge que el comprador del producto deba acceder exclusivamente a los talleres de service oficial de la misma

concesionaria vendedora, sino que de modo contrario- se anuncia que la garantía será válida con la sola concurrencia a un concesionario Ford acreditado. Y en el caso de autos, ello se condice con el hecho que Ford Argentina asumiera el cambio de repuestos solicitado por ARAUCO SACIF, sin ningún costo para los actores como consumidores y usuarios amparados por la aludida garantía.

Ahora bien, acerca de las intervenciones realizadas por los talleres de ARAUCO SACIF, de la documentación acompañada resulta que efectivamente en fecha 10/06/2015 se procede a apertura de Orden de Reparación N° 000-00080220 (fs. 51), ingresando la camioneta con 3.232 Km de rodamiento, por ruido en motor entre 2000 RPM y 4000 RPM, y se deja constancia en el apartado Diagnóstico/Instrucciones para el operario: pedir árbol de levas, escape por admisión, pedir botadores hidráulicos y junta de tapa de válvulas.

A fs. 60 obra Orden de Reparación N° 0000-00081775, de fecha 10/08/2015, en la que consta 3.560 Km de rodamiento, a verificar manguera refrigerante, y se describe que se acomoda manguera.

A fs. 61 Orden de reparación N°0000-00084546 de fecha 30/11/2015, con 5.886 km de rodamiento, manifiesta cliente ruido en embrague al pisar, como "ronse" (sic), chillido; pedir placa, disco, crapodina y pedal.

A fs. 68 Orden de Reparación N° 0000-00087206, de fecha 10/03/2016, con kilometraje de 7.233, por ruido pedal de embrague, y se describe que se cambió bombín.

A fs. 72 Orden de Reparación N° 0000-00088420, de fecha 27/04/2016, con 7266 Km, manifestación cliente ruido el embrague, descripción pedir bombín de crapodina, se cambió bombín de embrague.

A fs. 76 Orden de Reparación N° 0000-00091189 de fecha 23/08/2016, con 9246 Km, manifiesta ruido sistema embrague al pisar y soltar el pedal, ver palanca accionante, crapodina, pedir palanca, bombín y crapodina.

Que al rendir testimonio en la audiencia de prueba, el Sr. Sergio Eduardo Jorge, de profesión mecánico, Jefe de Taller de la firma ARAUCO SACIF, confirmó que aproximadamente los ingresos de la camioneta al taller fueron en siete (7) oportunidades. Asimismo, a la pregunta sobre las razones de por qué el Sr. Sigliano se acercó a un concesionario distinto de dónde había adquirido la unidad, para hacer las reparaciones del automotor, respondió que: "él fue a hacer una consulta porque tenía un ruido en el motor". Y recordó que "En primera instancia ingresó la camioneta para diagnosticarle un ruido que había en el motor, que se solucionó después de dos

oportunidades, es decir fueron dos veces que fue la camioneta por ese problema. Después hubo otro problemita más por un ruido que tenía en una de las mangueras de refrigeración y después las veces consecutivas fueron por un ruido que manifestaba en el sistema de embrague. Esas fueron las veces que la camioneta entró a la agencia para verificar".

Que si bien en principio ello abonaría la postura inicial de la codemandada ARAUCO SACIF, en cuanto a que la primera reparación fue por ruidos en el motor y habría resultado satisfactoria, cierto es que existieron tres reparaciones referidas a los problemas detallados en el embrague, cuya intervenciones y cambios de repuestos parecieran no haber dado solución al problema detectado.

Más aún, el testigo Sr. Sergio dijo al respecto que "La primera y segunda falla fueron solucionados, y la tercer falla que era el tema del ruido del embrague se cambiaron piezas y a su vez, piezas que habíamos cambiado volvieron a fallar al tiempo, todo esto en garantía, y se pidieron unos repuestos, la crapodina del embrague pero cuando llegaron las piezas se le avisó al cliente para que viniera a cambiarlas, pero ya no vino a cambiarlas, no se terminó de completar esa reparación".

Por otro lado, la pericia mecánica realizada en este proceso por el perito de la especialidad Héctor César Ramírez, cuyo respectivo dictamen obra a fs. 210/211, revela que al inspeccionarse la unidad, estando la camioneta Ford Ranger sin poner en marcha, apretando el pedal de embrague se acciona un ruido que no es normal en la grapodina hidráulica del embrague, así como se constata ruido en la caja de cambio. También explicó el experto que probó en marcha el vehículo, y que en el recorrido que realizó de ida vuelta por ruta entre ciudad de Cipolletti y Fernández Oro, también se pudo sentir en la mayor parte del recorrido el zumbido al apretar el embrague. Concluyó que a su entender, para los kilómetros que tiene la Pick up que se le hayan ya cambiado partes de sus repuestos a nuevos y no se haya solucionado su falla, significa que el problema puede ser de fabricación, puede ser una malformación en el bloc o en la carcasa de la caja de cambio, donde se unen ambas piezas.

Asimismo, el consultor técnico Norman C. Ferreira, propuesto por la parte actora, acompañó su informe a fs. 208/209, que da cuenta de los hallazgos resultantes de la inspección técnica del vehículo, y que en sustancia son coincidentes con los de la pericia oficial en cuanto a los ruidos (crujido) al accionar el pedal de embrague con el vehículo en funcionamiento pero sin rodar, un ronroneo en la caja de cambios que al pisar el pedal deja de hacerlo; y con el vehículo en movimiento se escucha un chillido

de rozamiento en todas las marchas, el que se intensifica a mayor velocidad. Agregó que se desconoce el origen de estos ruidos atípicos en el sistema de transmisión, existiendo la posibilidad de una rotura durante el uso, que puede perjudicar el funcionamiento del vehículo. Que no puede el consultor- determinar con certeza si existe un riesgo en la circulación, pero sí afirmar que genera una gran sensación de inseguridad al conducirla.

La pericia oficial resultó impugnada por la parte demandada ARAUCO SACIF a fs. 213 y vta., y ello mereció la respuesta del perito de fs. 229/230.

Allí comenzó explicando el experto que se comunicó con el actor, quien le facilitó ver y probar el vehículo, lo que le permitió confirmar la relación de los daños denunciados en el expediente y la concordancia con lo peritado.

Expuso que la Ford XW Ranger modelo 2015 se encuentra en perfecto estado de carrocería exterior e interior, por lo que pudo apreciar, también con un motor limpio y no se apreció pérdida de aceite, con cubiertas con poco uso, y con un kilometraje real de 13.851 km al momento de ser peritada.

Agregó que al encontrarse la Pick up con motor y caja armados la única forma de constatar los ruidos es oír los ruidos extraños y anormales, y no solo para un entendido, sino cualquier persona puede sentir un ruido que no es normal, más en un vehículo nuevo, ya que su motor debería ser silencioso. Afirmó que probó el vehículo en ruta como acompañante del Sr. Sigliano y constató que los ruidos provenían de su caja de cambio mientras íbamos andando y al apretar el pedal de embrague lo dejaba de hacer. Como también estando parada sin poner en marcha, al accionar el pedal de embrague se sentía un ruido de la caja de cambio, se acciona un ruido en la grapodina hidráulica. También dijo que su caja ya fue reparada donde se colocaron repuestos nuevos, siendo un vehículo nuevo y con pocos kilómetros. Que otra posibilidad sería cambiar su caja de cambio, pero no puede afirmar que se vaya a solucionar el problema.

También dictaminó, con relación a lo reparado por la firma ARAUCO, que esta última actuó a su entender de buena fe, según los procedimientos efectuados, pero que la reparación no resultó satisfactoria, porque no se solucionó el problema en primera instancia, y los ruidos volvieron. Que la Pick up es un vehículo de trabajo que está fabricado para resistir cualquier tipo de maltrato. Que observó de la camioneta del Sr. Sigliano que es un vehículo bien tratado, un vehículo mal tratado no solo se nota en la mecánica, sino en su totalidad.

Cabe consignar que si bien el dictamen pericial carece de fuerza vinculante para el

órgano judicial, la prescindencia de sus conclusiones debe provenir de fundamentos objetivamente demostrativos de que la opinión del idóneo se halle reñida con los principios lógicos de máximas de experiencia (cfr. arg. 477 del Código Procesal; Palacio L.E. "Derecho Procesal en lo Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires y de la Nación", T° V, pág. 591/29). Lo que en este caso por mi parte no aprecio, sino que por el contrario encuentro que lo dictaminado por el especialista mecánico, a partir de la inspección y prueba del vehículo que realizó, resulta claro y convincente en cuanto a la persistencia de las fallas o defectos en el vehículo.

Hasta aquí, entonces, resulta que los actores compraron una camioneta 0 Km. a la concesionaria SAPAC S.A., y que mientras la garantía se encontraba vigente presentó desperfectos, primero en su motor, y luego en el embrague, los que ocurrieron en el transcurso del primer año de ser adquirida.

Así también, que ARAUCO SACIF como concesionario oficial de la marca Ford intervino en las distintas reparaciones, realizadas en su taller.

Que, conteste con lo declarado por los testigos Jorge y Carbajal, dependientes de la mencionada concesionaria, ante el primer desperfecto manifestado en el motor a tan solo tres meses de haber sido adquirida y con un kilometraje de 3.000 Km. aproximadamente, el service dio solución después de la segunda oportunidad que la camioneta ingresara al taller.

Mientras que por el problema luego surgido en embrague, ingresó al menos tres veces al taller, donde le fueron cambiados los repuestos que se detallaron -placa, disco, rodamiento de empuje, cilindro principal, bombín de embrague, bombín de palanca accionadora del rodamiento de empuje-, varios repuestos en dos oportunidades, todo ello ocurrido entre los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2016, sin lograr solucionar en forma satisfactoria el desperfecto denunciado por el Sr. Sigliano.

Sostiene ARAUCO SACIF que cumplió con sus obligaciones haciendo los cambios y reparaciones en cuestión, respetando la vigencia de la garantía y sin costo para los actores; y agrega que si el desperfecto no se solucionó fue por exclusiva culpa del Sr. Sigliano que no concurrió al último turno otorgado.

Disienten los accionantes y por el contrario, manifiestan que las demandadas han incurrido en falta de servicio técnico adecuado e incumplimiento de la obligación de garantía.

En cuanto a ello, el art. 11 de la Ley de Defensa del Consumidor establece que cuando "se comercialicen cosas muebles no consumibles?. el consumidor y los sucesivos

adquirentes gozaran de una garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo el contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o su correcto funcionamiento... "Haciendo responsables por dicha garantía legal en forma solidarias" del otorgamiento y cumplimiento a los productores, importadores, distribuidores y vendedores" (art. 13). Dicha garantía es considerada obligatoria e irrenunciable y tiene fundamentalmente en mira la reparación de la cosa en frente a los vicios, ostensibles o no, que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento? (Mosset Iturraspe & Wajnatrub, 2008: 128).

No obstante la falta de vínculo contractual y bajo la solidaridad impuesta, el ejercicio de las acciones derivadas de la garantía establecida por ley se ejerce contra el contratante directo o bien contra el resto de los actores de la cadena de comercialización (Cfr. Cámara Civil y Comercial, 100, de San Nicolás, causa N° 11081, sentencia 29.05.2014, Rossi, Carlos Domingo y otros c/ Ford Argentina S.C.A. y otros s/Incumplimiento contractual y daños y perjuicios?).

En este punto, de la propia contestación de demanda de FORD ARGENTINA S.C.A. donde aporta consideraciones sobre el contrato de concesión para la venta de automotores y sus alcances (fs. 114 vta.), se desprende que el mismo fuera de la adquisición de los productos de fábrica para reventa- ¿conlleva además una gama de servicios hacia los compradores de automotores, como por ejemplo servicios y garantías, circunstancias que lo diferencian de un mero contrato de compraventa de automotores.? De manera que, a los fines que importan al proceso y en consonancia con el principio pro-consumidor que rige como regla de interpretación (y según la cual cuando una norma, general o particular puede llevar a dos o más posibles interpretaciones, el intérprete debe privilegiar aquella que fuese más favorable al consumidor en el caso concreto), entiendo que la noción de ¿cadena de comercialización? debe interpretarse en sentido amplio, y - aparte del fabricante y el vendedor directo- con alcance también a quien asume y brinda los servicios de post-venta, tales como los relacionados con el otorgamiento de la garantía legal a través de su servicio técnico; en el caso, ARAUCO SACIF.

Nótese precisamente que, una vez suscitados los inconvenientes, las comunicaciones entre el consumidor y la concesionaria, por ejemplo para coordinar los turnos de atención, fue con intervención de empleados de la firma del área de ¿post-venta? (vgr. D´Ovidio Florencia, fs. 9).

Conteste con ello, la Ley de Defensa del Consumidor en su artículo 40, establece que si el daño al consumidor resulta del riesgo o vicio de la cosa, responderá de manera solidaria el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio.

Frente al consumidor, entonces, no importa determinar quién fue efectivamente el verdadero autor del daño: los partícipes en la cadena de circulación de los bienes son solidariamente responsables frente a aquel, por el solo hecho de haber tenido esa intervención, sabiendo o debiendo saber que en algún eslabón podía producirse el perjuicio.

Es ostensible que todo consumidor que adquiere un vehículo 0 km. supone que el mismo durará años, resultando por demás obvio que su funcionamiento sea acorde a lo que se está comprando; un automotor nuevo.

Ello aparece acentuado en este caso, que trata sobre un vehículo de un segmento superior, tipo Pick-Up, robusta, fuerte y con un motor acorde a ello, promocionada por la propia marca como "RAZA FUERTE", conforme la tapa que contiene el manual acompañado (fs. 140), lo hace presumir que fue comprado con el fin de poder disfrutar de todas las prestaciones que el mismo ofrece, y por un tiempo razonable que cubra sus expectativas, sin esperar que sus piezas presenten fallas ya desde los primeros kilómetros de uso.

En caso de desperfecto, esto es, vicio o defecto en el producto adquirido, vigente la garantía legal, son solidariamente responsables, en lo que aquí concierne, vendedora y fabricante.

Y respecto a la participación de ARAUCO SACIF y a las obligaciones que en concreto asumiera frente a los actores, si bien puede tenerse por cierto que en el carácter de concesionaria de la marca Ford se hizo cargo de las reparaciones ante las fallas que presentaba el motor, y luego las referidas al embrague, desde el enfoque de la eficacia del servicio prestado no hay dudas de que el mismo resultó deficiente o malogrado y ¿no satisfactorio?.

Ello surge directamente del hecho de que el defecto nunca se resolvió en forma definitiva, sino que el vehículo siguió fallando de manera invariable, por la misma razón (en cuanto a la falla en el embrague).

Así tampoco se ha acreditado en autos el uso indebido del vehículo por parte del consumidor que justifique los desperfectos enunciados, tal como fuera opuesto por la codemandada Ford Argentina S.C.A., ni la falta de control de la unidad, en tanto el

comprador instó y fue llevado a cabo el mantenimiento programado de 10.000 Km, tal como surge del certificado de garantía que en copia obra a fs. 155.

Aunque el origen de las fallas no ha sido identificado con exactitud, ya que el perito sólo se refirió a que "puede ser una malformación en el bloc o en la carcasa de la caja de cambio, sería donde se unen ambas piezas", tampoco pudo ser identificado por los expertos del taller concesionario, quienes mejor capacitados se encuentran frente al requerimiento del servicio de post venta de los productos fabricados por Ford Argentina.

En efecto, el testigo experto, Sr. Sergio, al responder la pregunta sobre si es normal que un auto con 13.000 Km haga ese ruido, contestó que: "Digamos, es parte del sistema. En el sistema de embrague entran en acción varias cosas, está el accionamiento del pedal que es un servo que acciona mediante una cañería hidráulica otro servo, ese otro servo presiona el rodamiento de empuje que despega el embrague. Cuando Ud. presiona el embrague, lo que está haciendo que una pieza giratoria que es la despega el embrague, empieza a girar. Ese movimiento mecánico en algunos modelos se percibe más, en otros modelos se percibe menos, y se considera por ahí ¿normal? dentro del funcionamiento que se efectúe ese ruido al presionar y liberar el embrague. Decir normal o no normal, yo por la experiencia que tengo hay embragues que hacen más ruido, otros menos ruidos al presionarlo como parte del sistema que es así". Y a la pregunta sobre el origen de los ruidos en el embrague de la camioneta, dijo que "Era más o menos lo que estaba comentando recién. El origen del ruido del embrague es al presionar y soltar el embrague, es la acción mecánica que tiene sobre el sistema de embrague. Ese sería el origen del ruido".

Tales respuestas del testigo, en rigor genéricas en cuanto al funcionamiento técnico del sistema de embrague de los automotores, desde cierta óptica podrían entenderse como sugestivas de la idea o creencia que en este caso puntual los ruidos evidenciados podrían corresponderse con los normales y esperables. Sin embargo, ello no aparece coherente con la propia actuación del servicio técnico, en que el propio declarante intervino personalmente. Porque si ello fuera así (ruidos normales), no habría razón válida para diagnosticar fallas e indicar en todas las ocasiones cambio de repuestos, como lo hizo.

Que no obstante, si bien fueron reemplazadas las piezas, y varias de ellas más de una vez, los desperfectos no fueron eficazmente reparados y persistieron.

Presumiblemente los vicios o defectos en el automotor nuevo (0 km) adquirido por los

actores existieron desde el principio. Y definitivamente no se debieron a ningún acto propio de ellos como consumidores o usuarios que se halle comprobado en el proceso (vgr. mal uso). Aun con la intervención de especialistas de la propia concesionaria oficial de la marca Ford no pudieron ser resueltos, pese a los reiterados procedimientos llevados a cabo para disminuirlos o eliminarlos.

Pero más allá de lo relativo a su origen, y si en rigor se trató propiamente de vicios o defectos de fábrica, o bien de otro tipo de fallas o desperfectos, lo relevante a los fines de la solución del caso es que en cualquier caso los mismos subsistían en cuanto al sistema de embrague- al tiempo de la pericia técnica en autos.

Los arreglos intentados, según lo ya dicho, no tuvieron éxito. Y por lo tanto la garantía debida por las demandadas no puede entenderse cumplida de manera satisfactoria.

Sin que a ello pueda oponerse válidamente, a modo de eximente como se pretende, el hecho de que el actor no haya concurrido al último turno que se le asignara para otra reparación, cuando antes ya había acudido al service oficial en siete (7) oportunidades, todas durante el primer año de uso del vehículo y ya a partir de los primeros 3.000 km. de rodamiento.

En línea con ello, se ha dicho en jurisprudencia que: "La noción de reparación satisfactoria que habilita al proveedor a cumplir su obligación sin necesidad de sustituir el bien vendido ni extinguir el contrato, es una obligación de resultado que no puede diferirse en el tiempo ni dejar al comprador expuesto a la necesidad de concurrir innumerable cantidad de veces a efectos de facilitar al proveedor la prestación de ese servicio. Lo contrario conduciría a un resultado asistemático como el acaecido en el caso, que exhibe que, más que un automóvil 0 km, lo que se vendió a la actora fue una serie de problemas que no fueron solucionados del modo razonable que implícitamente exige esa norma (esta Sala, *¿Díaz Quijano, Mariana c. Moto Roma SA y otros s/ ordinario?*, del 21/08/2018)" (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala C, autos *¿Allemandi, Analía Mariana c. Drago Beretta y Cía. S.A.C.I.F.E.I. y otros s/ Sumarísimo?*- 13/10/2020)

De tal modo, verificada como en este caso una reparación no satisfactoria, el consumidor puede optar por alguna de las tres alternativas del art. 17 LDC, sin que tal elección haya sido supeditada por la norma al cumplimiento de ninguna otra condición.

Tal derecho de opción mucho más en este caso en que, se reitera, fue ejercido tras acudir el consumidor o usuario en siete (7) oportunidades al service oficial-, resulta operativo con la sola comprobación de que la cosa reparada no ha logrado reunir las

condiciones óptimas para cumplir con el uso para el cual estaba destinada. Entendiendo por condiciones óptimas, según lo establecido por el decreto reglamentario de la LDC, aquellas necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante; trato que en este caso los actores observaron, según se desprende también de la pericia mecánica cumplida en autos (además de no hallarse probado lo contrario).

En consonancia con todo ello, queda patentizado que la solución exigida por los accionantes en los términos del art. 17 inc. a) de la Ley 24.240 resulta procedente.

Como así también que, conforme se impone a partir de lo previsto en el art. 40 de la misma norma y de los antecedentes y circunstancias de autos ya precisados, cabe responsabilizar solidariamente a la totalidad de las demandadas en autos.

Como explica Lorenzetti, "Lo que se busca con ese art. 40 es responsabilizar a todos aquellos que han creado, cuanto menos, la apariencia jurídica de su intervención en la prestación del servicio defectuoso o en la creación de la cosa viciada que provoca el daño y han tenido alguna posibilidad de identificar al dañador real (Lorenzetti Ricardo, "Consumidores", Rubinzal-Culzoni, 2009, p. 536 y ss.).

En precedentes de nuestro Superior Tribunal de Justicia, también se ha dicho que "¿ la primera parte del mencionado art. 40 prevé la responsabilidad por los daños que resultan por el vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, es decir que se refiere al daño en sentido genérico y no específicamente a un daño que pueda sufrir el consumidor o usuario, sino a todo perjuicio resultante de un vicio que la cosa o el servicio le ocasionen. También enumera los legitimados pasivos de la acción de responsabilidad que entable el consumidor damnificado, siendo la enumeración que se efectúa simplemente enunciativa, ya que como se ha sostenido en doctrina el objetivo de la ley es responsabilizar a todos los que hayan formado parte de la cadena de comercialización y distribución del producto; y que en materia de los daños resultantes de la prestación del servicio responderán todos aquellos sujetos que intervinieron en el proceso que va desde la concepción y creación del servicio hasta la concreta prestación del mismo al consumidor, siendo en todos los casos la responsabilidad solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan (Conf. Jorge Mosset Iturraspe-Javier H. Wajntraub, Ley de Defensa del Consumidor, págs. 234/235)" (Expte. 27227/14 - SARTOR ARIEL C/ STANDARD BANK ARGENTINA S.A. Y BBVA BANCO FRANCES S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario) - Sentencia N° 26 - 28/04/2015 - DEFINITIVA).

9.- Acerca de la procedencia y cuantificación de lo reclamado.

Resuelta como quedó la responsabilidad de las demandadas, toca ahora analizar la procedencia de los distintos rubros que integran la pretensión de los actores y, en su caso, establecer la respectiva condena y su cuantía.

9.1.- Sustitución del automotor por uno nuevo de idénticas características al adquirido.

En virtud de lo dispuesto por el art. 17 inc. a) de la LDC, los actores solicitan la entrega de una nueva unidad de idénticas características a la adquirida, y también a cargo de los demandados los gastos que ello conlleve.

Aunque ya fue adelantada para el caso la procedencia de esa solución legal, cabe hacer ciertas precisiones.

El art. 17, inc. a) de la ley 24.240 dispone que "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 (...) En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder".

A su vez, la reglamentación del Decreto 1789/94 dispone: "Se entenderá por ?condiciones óptimas? aquellas necesarias para un uso normal, mediante un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante. La sustitución de la cosa por otra de ?idénticas características? deberá realizarse considerando el período de uso y el estado general de la que se reemplaza, como así también la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuársele. (...) Con carácter previo a la sustitución de la cosa, si ésta estuviera compuesta por conjuntos, subconjuntos y/o diversas piezas, el responsable de la garantía podrá reemplazar los que fueran defectuosos. La sustitución de partes de la cosa podrá ser viable siempre que no se alteren las cualidades generales de la misma y ésta vuelva a ser idónea para el uso al cual está destinada".

Así es que siendo facultad del consumidor optar por alguna de las soluciones que propone el mencionado art. 17 LDC, no veo obstáculo para denegar la elegida, toda vez que ya se ha intentado su reparación y ello no se ha conseguido, además, adquirir el vehículo de las características del que se trata, evidentemente, era el objetivo, la expectativa de los actores cuando concertaron el negocio, por lo que su voluntad tiene que ser satisfecha.

Entiendo que quienes como en el caso, profesionalmente se dedican a la fabricación y comercialización de bienes obteniendo los importantes beneficios/prestaciones propios de la actividad económica que desarrollan y que los posicionan en un lugar de preeminencia en la relación negocial, deben conducirse con lealtad, honrando el compromiso que asumen con el cliente, cumpliendo en un todo lo pactado, garantizando la plena satisfacción del mismo, con la misma diligencia y premura que exigen y obtienen la contraprestación retributiva pertinente.

Si bien sostiene la demandada Ford que a los efectos de la sustitución de la cosa defectuosa, hay que tener presente el período de uso y el estado general de lo que se reemplaza, a fin de no llegar a una reparación que exceda la magnitud del perjuicio y derivar en un virtual enriquecimiento sin causa, entiendo que la referencia a "idénticas características" postulado por la norma debe interpretarse en consonancia con la ratio legis que inspira la LDC 24.240, o sea -aunque suene tautológico- la defensa del consumidor y/o usuario cuyos derechos tienen consagración legal suprema (art. 42 CN). En tal sentido ha sido interpretado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación "(Fallos 327:4932 y 4937), conforme al cual el art. 17 del decreto 1798/94, en cuanto establece que a efectos de la sustitución de la cosa debe tenerse en cuenta el período de uso y el estado general de la que se reemplaza, altera la sustancia del derecho otorgado al consumidor en el art. 17 de la ley 24.240 y contraría el principio de jerarquía normativa por configurar un exceso en el ejercicio de las atribuciones que la Constitución Nacional concede al Poder Ejecutivo. En tales condiciones, corresponde abstenerse de aplicar dicho decreto reglamentario para hacer valer en plenitud la ley reglamentada (art. 31 de la Constitución Nacional, y art. 3° de la ley 27)" (CNCom, Sala D, "GIORGI C/ FORD ARGENTINA S.A.", 29/06/09).

En consonancia con dicha doctrina se ha dicho que: "Corresponde condenar a la empresa fabricante a sustituir el automóvil del actor por un vehículo nuevo de idéntica marca y modelo a la fecha de cumplimiento de la sentencia, o bien por el modelo que lo haya reemplazado en el mercado en caso de que el oportunamente adquirido haya sido discontinuado. Ello así, pues tal solución respeta la télesis del art. 17, Ley 24240, y concuerda con la voluntad de los contratantes al momento de concertar el negocio, dado que resulta incuestionable que, al celebrar la compraventa, el accionante entendió que compraba un automóvil 0 km., con las garantías de calidad y seguridad implicadas; y la Terminal vendedora se obligó a entregar esa misma cosa en condiciones de óptimo funcionamiento. Para ser más precisos, ni el actor ni la demandada pudieron interpretar

en rigor de verdad que el objeto del contrato era un vehículo modelo 2007, sino que la operación se refería a un vehículo 0 km. Ése -y no otro- fue el objeto que el adquirente canceló en forma íntegra, percibiendo la vendedora la totalidad del precio que equivalía al automotor nuevo. Y sin embargo la accionada entregó un automóvil deficiente. Y advirtiendo el actor que el bien recibido no se identificaba con aquél por el cual había pagado, lo hizo saber y puso el vehículo a disposición, entrando y saliendo del taller sin que los técnicos eliminaran el desperfecto. Así pues, resulta inconcebible que el art. 17, Ley 24240 o su norma reglamentaria (Decreto 1798/1994) puedan interpretarse en el sentido que su aplicación beneficie a la empresa y perjudique al consumidor, más aún cuando este último resultó vencedor en la contienda. Por lo que la sustitución del automóvil del actor por otro del mismo año y kilometraje representa una injusta respuesta a la pretensión incoada al desentenderse del sentido teleológico de la Ley 24240? (Teti, Mauricio Walter vs. Ford Argentina S.C.A. y otro?, CCC Sala I, Mar del Plata, Buenos Aires; 15/05/2014; Rubinzal Online; 142736; RC J 6921/14).

Y "Corresponde declarar procedente la demanda entablada por el actor y, en consecuencia, condenar a las empresas accionadas a sustituir el vehículo importado adquirido por otro de las mismas características, cero kilómetro. Ello así, toda vez que la reparación llevada a cabo por el responsable de la garantía no resultó satisfactoria por no reunir la cosa reparada las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada. En particular, hubo cinco intentos frustrados de corrección, además de estarse todavía en la incertidumbre de conocer cuál es el origen de los desperfectos del auto. Así pues, configurado el supuesto previsto en el inc. a, art. 17, Ley 24240, la opción solicitada por el actor de sustituir la cosa adquirida por otra nueva de idénticas características es la que corresponde. Y no obsta a lo expuesto que el Decreto Reglamentario 1789/1994 dispusiera que deba tomarse en consideración el período de uso, el estado general de lo reemplazado, así como la cantidad y calidad de reparaciones efectuadas, pues tales restricciones distorsionan el sentido de la norma que no es otro sino que el consumidor reciba un nuevo producto en reemplazo del defectuoso; por lo tanto, es dable abstenerse de aplicar dicho decreto reglamentario para que cobre plena virtualidad la opción legal. De otro modo, el consumidor quedaría atrapado por la conducta dilatoria del empresario cuando ha tenido algo que ver para llegar a esta instancia, con el agravante de que ejercida la opción legal prevista en el art. 17, Ley 24240, el consumidor se tendría que resignar a recibir un auto usado." (Capaccioni, Roberto Luis vs. Patagonia Motor S.A. y otro s. Infracción a la Ley de Defensa del

Consumidor /// SCJ, Buenos Aires; 30/09/2014; Rubinzal Online; 115486; RC J 7694/14).

Conforme con todo ello, sobre lo que concuerdo, la pretensión analizada prosperará y, en consecuencia, las demandadas deberán entregar a los actores, a modo de sustitución, un vehículo nuevo, 0 km., de idéntica marca y modelo que el adquirido por ellos, según su título (fs. 17), Marca Ford, tipo Pick-Up, Modelo XW-RANGER DC 4X2 XL SAFETY 2.5L NAFTA, o bien el modelo que a la fecha de cumplimiento de la sentencia lo haya reemplazado en el mercado en caso de que el primero haya sido discontinuado, junto con los gastos que ello conlleve (vgr. flete, formularios, inscripción inicial y/o patentamiento). Debiendo contra ello los actores hacer entrega del vehículo original, dominio OPQ661, con los documentos y/o formularios que les sean requeridos por las demandadas y corresponda.

#### 9.2.- Daño moral.

Los accionantes reclaman una indemnización de \$30.000.- en concepto de daño moral; sobre lo que dejo en claro que tales sumas pretendidas en el escrito de inicio no configuran límite alguno a la facultad decisoria del órgano jurisdiccional, si -como en este caso- la demanda no se sujetó estrictamente a una suma determinada, sino que quedó diferido a "lo que en más o en menos resultara de la prueba", y en tal sentido, por tratarse de uno de los supuestos mentados por el art. 330 última parte del Código Procesal, es posible que en la sentencia su fijación supere lo estimado por la parte, si se acredita o se entiende -conf. art. 165 del CPCC- que la cuantificación del daño debe ser mayor. Sin que lo anterior importe incongruencia.

Los pretendientes sostienen que en el caso existen todos los elementos fácticos para demostrar acabadamente que estamos ante incumplimientos que generan el menoscabo moral perseguido, por afectar su tranquilidad y estabilidad emocional como víctimas de un flagrante y doloso incumplimiento de su derecho como consumidores a obtener una unidad nueva, tal como lo vienen reclamando desde marzo del 2016.

Arguyen que se sienten ultrajados en sus derechos, defraudados, sienten que dejaron de ser clientes, convirtiéndose en un número más para las empresas demandadas. Además exponen que en el marco de la desidia y desinterés mostrado, jamás les ofrecieron un auto sustituto para mitigar la privación de uso del vehículo que padecieron, tampoco se sometieron a la instancia de mediación, demostrando así destrato y desconsideración hacia su parte.

El art. 1741 del CCyC., que concilia con la definición de daño contenida en el art. 1737

del mismo cuerpo normativo, alude al daño no patrimonial que es entendible como equivalente a lo que usualmente es denominado daño extrapatrimonial o moral. Precisamente, el resarcimiento por daño moral está dirigido a compensar los padecimientos sufridos por la víctima de la injuria en sus afecciones espirituales legítimas (art. 1738 CCyC), como consecuencia de un incumplimiento imputado al deudor.

Entonces, el daño moral se relaciona con el concepto de desmedro extrapatrimonial o lesión en los sentimientos personales que no son equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes, o perturbaciones que pueda llegar a provocar un incumplimiento contractual, en tanto estas vicisitudes o contrariedades son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial.

En tales casos el daño moral en principio no se presume y, por ende, debe ser probado, a salvo las hipótesis contempladas por el art. 1744 del CCyC.

Se infiere de tal premisa una clara excepción a la regla general de la carga de la prueba cuando los daños surgen notoriamente de los mismos hechos que lo ocasionaron. En tal sentido, los "hechos notorios" son aquellos hechos comunes, conocidos y tenidos por ciertos por la generalidad de las personas, que por investir tal calidad excluyen la posibilidad de que sean puestos en duda por el órgano judicial (Lorenzetti, Código Civil y Comercial de la Nación comentado, Buenos Aires, 2015, t. VIII, p. 513, nro. III.1.).

En esa línea, para que resulte procedente no se requiere la producción de prueba directa, sino que puede tenérselo por comprobado ante la razonable presunción de que el hecho que motiva el juicio generó un padecimiento espiritual susceptible de justificar la indemnización reclamada (cfr. Llambías, Jorge J., "Tratado de Derecho Civil", T. I, p. 331; CNCom., Sala A, "González, Sandra c. Transportes Metropolitanos Gral. Roca s/ ordinario", del 19/05/2008; íd., en "Picada, Gustavo A. c. Transportes Metropolitanos Gral. San Martín SA s/ ordinario", del 10/07/2007, entre otros).

Lo cual implica que la facultad que al juez le conceden las normas citadas debe ser apreciada con rigurosa medida, analizando detenidamente la índole del hecho generador de la responsabilidad y demás circunstancias concurrentes, dado que comúnmente en el ámbito contractual lo que resulta afectado no es más que un interés patrimonial.

Así, por mi parte no tengo dudas que las circunstancias y antecedentes del caso autorizan a presumir el daño que se analiza.

Ello a partir de los hechos vividos por los actores, primero ante las numerosas fallas del vehículo nuevo y desde los primeros kilómetros de rodamiento, con la consiguiente

desazón y frustración de expectativas que ello de ordinario conlleva, en tanto el esfuerzo económico que supone la compra de un vehículo 0 km., y más aún del rango del adquirido por los actores, se basa justamente en la confianza de su normal funcionamiento, que se quiebra ante reiterados desperfectos que dejan la sensación de que se les ha entregados algo nuevo, pero fallado o que falla fácilmente.

Y luego como consecuencia de la falta de respuesta adecuada o satisfactoria por parte de las demandadas ante los desperfectos surgidos, que requirieron que los actores debieran acudir muchas veces al servicio mecánico oficial, aguardar la provisión de repuestos para las reparaciones, etc.

Teniendo finalmente que transitar un largo y angustioso camino para el reconocimiento de su derecho, incluyendo antes desde este pleito la mediación fracasada, y persistiendo entretanto las demandadas en su negativa a reemplazar la unidad.

Todo lo descripto, entonces, denota para mí suficiente entidad para causar un menoscabo que excedió lo estrictamente patrimonial y se proyectó como un agravio moral de las características alegadas por los pretendientes como damnificados directos.

La indemnización de consecuencias no patrimoniales debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas (art. 1741 último párrafo CCyC).

Basado entonces en esas pautas, en la índole del hecho generador de la responsabilidad, y en la prudente estimación de las repercusiones que la lesión infirió en el ámbito subjetivo de los accionantes, considero justo y equitativo reconocer por este rubro la suma de \$ 100.000.-, fijada a valores actuales a la fecha de la presente sentencia (art.165 CPCC).

Por lo tanto, tal importe solamente devengará los intereses desde el dictado de la presente, en caso de no abonarse la condena dentro del plazo que se fijará, según la tasa judicial establecida por el STJRN en el precedente ?FLEITAS? y/o por la que pudiera fijarse en lo sucesivo.

### 9.3.- Daño punitivo.

Plantearon los actores que nos encontramos ante un caso de extrema gravedad, ya que se evidenció un sistemático y doloso incumplimiento de las obligaciones legales a cargo de las demandadas, aprovechándose de la situación de fortaleza extrema en que se encuentran frente a su parte como consumidores. Y en base a ello también persiguen una condena por daño punitivo conforme el art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, modificada por la ley 26.361-(BO: 7/4/08).

La norma textualmente dispone: "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley".

Los daños punitivos son, según Pizarro, "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, Ramón, "Daños punitivos", en Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas, La Rocca, 1993, pág. 291/2).

El incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria, pero no suficiente para imponer la condena punitiva; ya que, además, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menoscabo por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva (cfr. López Herrera, Edgardo, "Daños punitivos en el derecho argentino. Art.52 bis", Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Pizarro, Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949).

La conducta reprochada es la del fabricante o proveedor que realiza un cálculo previo, a sabiendas de que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño; y mediante el cual se asegura que, descontando las indemnizaciones, tendrá aún un beneficio que redundará en ganancia (López Herrera, Edgardo, op.cit.).

Se trata, en definitiva, de supuestos en los que fabricantes o proveedores utilizan esa técnica -y este dato es muy importante- de modo permanente y como una forma de financiarse mediante sus consumidores (Colombes, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011,1). Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde, "Actuaciones por daños", Buenos Aires, Hammurabi, 2004, pág. 332).

De allí se deriva el carácter excepcional de la figura, que sólo procede en casos de

particular gravedad (cfr. Stiglitz- Pizarro, art. cit.; Nallar, F., ¿Improcedencia de los daños punitivos en un fallo que los declara procedentes?, LL 2009-D-96, entre otros).

Bajo tal marco conceptual y los antecedentes concretos de autos, no encuentro acreditada la existencia de una conducta por parte de las firmas demandadas que revista las características antes citadas y justifique la imposición de la multa civil pretendida.

Según mi criterio, la conducta asumida por las accionadas no configuró el presupuesto fáctico previsto por el Artículo 52 *bis* de la LDC, en tanto ARAUCO SACIF desde el inicio prestó el servicio solicitado por los actores, siguiendo los canales habituales para el reclamo, y FORD ARGENTINA S.C.A. cubrió los costos del cambio de repuestos solicitados, en reconocimiento de la garantía del vehículo vendido por la firma SAPAC S.A. (firma que no tuvo participación en la ejecución de las reparaciones). No se deriva de ello ningún comportamiento que merezca un especial y ejemplar reproche.

No empece a la anterior conclusión el hecho que finalmente resulten vencidas en el pleito y obligadas a sustituir la unidad, ya que para arribar a tal solución debió meritarse en autos a instancia de la pericia mecánica y demás pruebas producidas- la calidad o eficacia de las reparaciones (su carácter satisfactorio o contrario a ello), como así lo relativo a la subsistencia y entidad de los desperfectos.

En definitiva, se desestima la indemnización punitiva.

10.- Costas.

Aun cuando la demanda prospera parcialmente, las costas se impondrán a las demandadas por su condición objetiva de vencidas, sobre el monto resultante de la sentencia de condena, una vez que el mismo quede precisado en su totalidad (art. 68 CPCC y art. 48 L.A.). Ello solidariamente, por resultar accesorias a la condena impuesta de la misma forma.

Aunque lo anterior no alcanzará a lo relativo a la representación y/o patrocinio letrado de las propias codemandadas, que quedarán a cargo de cada una de ellas según corresponda (por su orden).

Se excluirá de la condena en costas y de la base arancelaria los montos desestimados por el rubro daño punitivo, puesto que más allá de la actividad profesional cumplida por los letrados, lo que determinó su rechazo luego de dilucidarse la cuestión de fondo principal- fue exclusivamente la ponderación judicial en cuanto la ausencia en el caso de los requisitos para su resarcibilidad (art. 20 Ley 2212).

Con lo que además se pretende no afectar el principio de la reparación integral, ni el alcance amplio con que ha sido interpretado por el STJRN el beneficio de justicia

gratuita previsto en el art. 53 de la Ley 24.240, en autos: ?LOPEZ, PATRICIA LILIAN C/ FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. Y OTROS S/ SUMARISIMO S/ CASACION? Expte. B-4CI-275-C2016 (Sentencia 85, 07/11/2017).

Por los fundamentos expuestos, RESUELVO:

I.- Hacer lugar parcialmente a la demanda promovida por MAXIMILIANO MARTIN SIGLIANO y CARINA ALEJANDRA PAOLINI contra FORD ARGENTINA S.C.A., SAPAC S.A. y ARAUCO S.A.C.I.F., condenando a estas últimas en forma solidaria a:

a) Con carácter sustitutivo, entregar a los actores dentro del plazo de TREINTA (30) días, un vehículo nuevo, 0 km., de idéntica marca y modelo que el adquirido por ellos, según su título (fs. 17) Marca Ford, tipo Pick-Up, Modelo XW-RANGER DC 4X2 XL SAFETY 2.5L NAFTA, o bien el modelo que a la fecha de cumplimiento de la sentencia lo haya reemplazado en el mercado en caso de que el primero haya sido discontinuado, junto con los gastos que ello conlleve (vgr. flete, formularios, inscripción inicial y/o patentamiento). Debiendo contra ello los actores hacer entrega del vehículo original, dominio OPQ661, con los documentos y/o formularios que les sean requeridos por las demandadas y corresponda.

b) Abonar a los actores dentro del plazo de DIEZ (10) días la suma de PESOS CIEN MIL (\$ 100.000) en concepto de indemnización de consecuencias extrapatrimoniales o daño moral.

En ambos casos bajo apercibimiento de ejecución (art. 163 y ccdd. del CPCyC)

II.- Imponer las costas del proceso a las demandadas vencidas (art. 68 del CPCC); con excepción de lo referido a la representación y/o patrocinio letrado de las propias codemandadas, que se fijan a cargo de cada una de ellas según corresponda (por su orden).

III.- Diferir la regulación de honorarios hasta tanto exista base económica cierta para ello (art. 48 Ley 2212).

IV.- Regístrese y notifíquese por Secretaría.-

Diego De Vergilio

Juez