

Defensa Del Consumidor Compraventa De Automoviles Falla Tecnica Servicio Tecnico Responsabilidad Del Fabricante

JURISPRUDENCIA

En Buenos Aires, a los 27 días del mes de

marzo de dos mil trece, reunidas las señoras juezas de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos seguidos por ?URQUIOLA ADRIAN OMAR CONTRA VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. Y OTRO S. ORDINARIO?, en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden: Doctoras María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero, Ana I. Piaggi y Matilde E. Ballerini. Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada? La señora Juez de Cámara Doctora María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero dijo: I. La causa. (a) 'Adrián Urquiola' promovió la presente demanda contra 'Volkswagen Argentina S.A.' y 'Maynar AG S.A.' en procura del cobro de pesos ... (\$...) o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos, de acuerdo a hechos y derechos expuestos en su presentación inaugural de fs. 97/117. Explicó que el día 14 de diciembre de 2006 mientras conducía el automóvil de su propiedad, se encendió el indicador luminoso de 'falta de presión de aceite'; que por tal motivo decidió detenerse en la primer estación de servicio que encontró para controlar la falla; que al corroborar un faltante de lubricante agregó cierta cantidad; que kilómetros después volvió a encenderse el testigo lumínico por falta de presión; que por el inconveniente indicado, al día siguiente llevó el rodado a la concesionaria oficial demandada ('Maynar AG SA'); que allí fue atendido por los técnicos que inspeccionaron el vehículo, quienes le recomendaron realizar un recambio de aceite y filtro para subsanar el inconveniente; que el reemplazo pertinente fue llevado a cabo el día 15 de diciembre de 2006; que cuatro días después de la reparación (19-12-06) y con doscientos cuarenta y cinco kilómetros realizados se volvió a encender el testigo luminoso por 'falta de presión de aceite' pero esta vez acompañado de ruidos; que dicha anomalía se produjo mientras el vehículo era conducido por la ruta Panamericana; que el rodado -auxiliado por personal de Autopistas del Sol- fue trasladado hasta el peaje; y que de allí, el Automóvil Club Argentino transportó el vehículo hasta el taller de la defendida para que a la mañana siguiente (20-12-06) sea reparado. Agregó que ante la inminencia de las fiestas navideñas se vio en la necesidad de alquilar un vehículo para él y su familia; que luego de algunos días fue llamado por la concesionaria para informarle que era necesario abonar pesos ... (\$...) para proceder a la apertura del motor y verificar los daños y; que toda vez que el comienzo de las labores fue demorado, ante la proximidad de año nuevo, tuvo que alquilar nuevamente un rodado. Expuso de seguido que en la semana en que comenzaron los trabajos de reparación, fue anoticiado acerca de la rotura de una biela, que el block del motor había resultado dañado y que por ello le fue presupuestada provisoriamente una suma de pesos ... (\$...) para proceder a su arreglo. Señaló entonces que ante la envergadura del presupuesto y habida cuenta que éste -desarme del motor mediante- podría verse incrementado, sostuvo diversas reuniones con personal de la concesionaria tendientes a solucionar el problema que resultaron infructuosas (vgr. reparación a precio de costo, entrega del rodado en parte de pago por otro vehículo). Describió de seguido el intercambio epistolar cursado entre las partes, a través del cual -en esencia- el demandante atribuyó mala práctica en el diagnóstico y reparación inicial, mientras que la defendida amparaba su resistencia en el uso indebido del vehículo. Afirmó que finalmente se vio obligado a reparar el automóvil involucrado en otra agencia oficial de la terminal -'Guillermo Dietrich S.A.'- por un valor de pesos ... (\$...). Encuadró asimismo la responsabilidad endilgada a 'Volkswagen Argentina S.A.' en las previsiones establecidas en la ley de defensa del consumidor y practicó liquidación de la suma reclamada de la siguiente manera: (i) pesos ... (\$...) en concepto de costo directo del arreglo; (ii) pesos ... (\$...) por privación de uso y; (iii) pesos ... (\$...) en concepto de daño moral. Fundó su pretensión en derecho y ofreció prueba de sus dichos. (b) A fs. 161/89 la representación letrada de 'Maynar AG S.A.' se presentó al proceso, contestó la demanda instaurada en su contra y solicitó su total rechazo con expresa imposición de costas. Luego del pormenorizado desconocimiento de los extremos invocados por el demandante en el escrito inaugural del pleito, brindó su versión de lo acontecido. Controvertió esencialmente la mala praxis endilgada por el demandante y sostuvo que la rotura se produjo por un 'uso indebido' del rodado; que todo auto tiene un consumo natural de aceite; que en la especie se encuentra acentuado porque el motor contaba para entonces con casi cien mil (100.000) kilómetros rodados; que 'Urquiola' omitió controlar el nivel de aceite antes de emprender el viaje tal como lo aconseja el manual del usuario; que ante el encendido del testigo luminoso por 'falta de presión de aceite' el rodado debió detenerse y no continuar hasta la estación de servicio más cercana; que la instrucción precisa es que 'si el testigo luminoso parpadea a pesar de ser correcto el nivel de aceite, no debe proseguir el viaje'; que -desoyendo lo anterior- el 15-12-08 el accionante ingresó al taller con el vehículo traído circulando por sus propios medios; que fue atendido por el gerente de post venta de la concesionaria -Sr. Vidal- en persona; que el jefe de taller fue encomendado para que se ocupara del rodado controlando el sistema de lubricación y que se

buscaran pérdidas o fugas que hubieran podido originar una pérdida de fluido; que fue chequeada mediante el software correspondiente la computadora de abordo; que se colocó un manómetro mecánico en la línea de presión de aceite; que no obstante la totalidad de dichos exámenes que insumió un tiempo aproximado de seis horas, no pudo detectarse el origen del aviso de 'falta de presión de aceite'; que por ello, se le avisó que existían dos posibilidades: que era necesario desarmar completamente el motor para poder verificar la falla, o bien realizar un cambio de aceite y filtro para seguir controlando la presión y el nivel de aceite; que 'Urquiola' personalmente optó por la segunda alternativa; que ello no constituyó reparación alguna tal como falsamente atribuyó el demandante, sino que simplemente se trató de un cambio de aceite y filtro; que la rotura definitiva del motor se produjo como consecuencia de no haber tomado ninguna precaución y; que por la buena relación que tenía el reclamante como cliente de la concesionaria, se le presupuestó la reparación 'al costo' (equivalente al cincuenta por ciento (50 %) de descuento aproximadamente).

Se exployó luego -según su perspectiva- por el origen de la rotura del motor y por las causas que pudieron motivar el fundido de la biela y las consecuencias acarreadas. Resistió la totalidad de los daños reclamados, fundó su pretensión en derecho y ofreció prueba de sus dichos. (c) A fs. 201/7 'Volkswagen Argentina S.A.' compareció al proceso, contestó la acción promovida en su contra y solicitó su rechazo. Después de una detallada negación de la versión brindada por el demandante, resiste la responsabilidad atribuida, en tanto la unidad se encontraba fuera del período de garantía. Controvirtió entonces la aplicación del art. 12 de la ley 24.240 y recordó que el concesionario actúa en su nombre, por cuenta y riesgo propios. Citó antecedentes jurisprudenciales en sustento de sus dichos y ofreció prueba. Las restantes consideraciones fácticas que rodean la causa se encuentran debidamente reseñadas en la sentencia de la anterior instancia, por lo que a ella me remito en orden a evitar innecesarias repeticiones. (c) La prueba se produjo en la medida del interés de cada uno de los contendientes, tal como surge de la certificación actuarial de fs. 506/8. Alegaron las partes a fs. 518/34 ('Urquiola'), fs. 538/44 ('Volkswagen Argentina S.A.') y fs. 546/54 ('Maynar AG S.A.'). II. El fallo de primera instancia. A fs. 568/90 el primer sentenciante hizo parcialmente lugar a la demanda y en consecuencia condenó a las defendidas al pago de: (i) pesos ... mil (\$...) por gastos de reparación del rodado y, (ii) pesos ... (\$...) en concepto de privación de uso. Ello, sin perjuicio de los intereses devengados que mandó calcular desde la fecha de notificación de la demanda (02-09-08) mediante la tasa que percibe el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuento cada treinta días -tasa activa-. Las costas fueron impuestas a las defendidas vencidas (art. 68 CPr.). III. Los recursos. Todos los intervinientes quedaron disconformes con el acto jurisdiccional y lo apelaron a fs. 591 ('Volkswagen Argentina S.A.'). fs. 593 ('Urquiola') y fs. 618 ('Maynar AG S.A.'). Sostuvieron los recursos que originaron la intervención de este Tribunal con las incontestadas expresiones de agravios de fs. 646/9 -correspondiente al demandante-, fs. 650/64 -perteneciente a 'Volkswagen Argentina S.A.'- y fs. 666/82 ('Maynar AG S.A.'). replicada por el accionante a fs. 684/702. IV. La decisión. (a) Recurso de 'Urquiola': La crítica desarrollada por el apelante se cierne en derredor al rechazo del daño moral pretendido. Según su tesis, con las probanzas producidas en autos ha quedado fehacientemente acreditado que ?... el actor y su familia han sufrido un claro desmedro patrimonial, que violó su confianza en una de las concesionarias ... que fueron víctimas de abuso, de mala fe, de engaño, que fue afectada su tranquilidad y su logística familiar ...? (fs. 647 vta.). Transcribe precedentes jurisprudenciales. (b) Recurso de 'Volkswagen Argentina S.A.'. Luego de realizar una serie de consideraciones generales, critica: (i) el rechazo de la excepción de falta de legitimación pasiva; (ii) la ponderación de la prueba realizada por el juez a quo; (iii) la arbitraria conclusión referida a la existencia de una mala práctica de parte de la concesionaria; (iv) el descarte de la hipótesis vinculada con el uso indebido del vehículo y; (v) la extensión económica de la indemnización. Principia su embate contra la sentencia al destacar que '... mi representada resulta absolutamente ajena a la actividad del concesionario, cuando el mismo actúa como un taller particular, es decir, vencido ya el período de garantía y cuando el cliente tiene la opción absolutamente libre y voluntaria de reparar su vehículo en un taller cualquiera o bien en un taller perteneciente a un concesionario oficial de la marca ... Por otro lado, yerra el sentenciante al considerar que el art. 12 de la ley 24.240 resulta aplicable al caso de autos y que su letra contempla incluso los casos en los cuales la garantía oficial se encuentra vencida y finalizada ...? (fs. 651 vta.). Al expresar que el vehículo contaba con cinco años de antigüedad cuando ocurrieron los hechos motivantes de la presente contienda, asegura que la relación con el cliente se encontraba concluida y por lo tanto toda reparación era una actividad propia del concesionario oficial, absolutamente ajena a su parte. En segundo lugar, cuestiona la apreciación de la prueba testimonial realizada por el anterior sentenciante. Según su perspectiva no cupo soslayar las declaraciones de los dependientes de la defendida, en tanto los testigos citados tuvieron participación personal en las reparaciones y contaban con un efectivo conocimiento de los hechos sobre los cuales depusieron. Cita antecedentes jurisprudenciales. Critica asimismo, la falta de apreciación de los informes periciales contable y mecánico producidos de los que surgiría fehacientemente que luego de constatarse la unidad, ésta no tenía avería alguna. En tercer término, refiere que la mala práctica endilgada a la concesionaria nunca fue acreditada; habida cuenta que de las constancias de autos surge claramente que el día 15 de diciembre de 2006, cuando el vehículo ingresó al taller de 'Maynar AG S.A.' luego que la luz testigo indicadora de la falta de

presión en aceite se encendió, éste fue correctamente atendido. Ello, según sostiene, surge acreditado tanto de la prueba pericial mecánica, cuanto de la testimonial y documental producidas en autos. Posteriormente, en cuarto lugar, ataca la omisión de considerar como hipótesis un mal uso de la unidad de parte del accionante. Según su versión, fue el propio 'Urquiola' quien expuso al tiempo de demandar que luego de encenderse la luz de presión de aceite, siguió utilizando el vehículo; cuando debió detenerlo inmediatamente tal como lo indica expresamente el manual de propietario. Asimismo, agrega que las conclusiones del experto actuante arrojaron que al desconocerse cuanto tiempo transcurrió desde el encendido del testigo hasta la detención del rodado en la estación de servicio, no pudo establecerse si dicha situación fue perjudicial para el motor. Finalmente y en quinto término, arremete contra la condena atinente al reintegro a favor de 'Urquiola' de las sumas abonadas por las reparaciones realizadas por el concesionario, toda vez que ello representa que '... el concesionario hubiere hecho algo que provocara el problema en el vehículo del actor ...?' (fs. 663). Cuestiona también los rubros componentes del fallo y su extensión económica. (c) Recurso de 'Maynar AG S.A.'. La queja de la defendida transita -en esencia- por una equivocada interpretación de la prueba producida en autos, cuestión que como resultado arrojó el dictado de una sentencia arbitraria. Sustancialmente expone que '... se disponga el rechazo de la demanda del actor por haber quedado debidamente acreditado el correcto accionar de mi representada en la revisión de su vehículo, deduciéndose consecuentemente que la responsabilidad en la rotura del motor del vehículo fue causada exclusivamente por el uso inadecuado del mismo que le dio el actor ...?' (fs. 666). Su hipótesis sostiene que el informe pericial presentado en autos sostuvo que el procedimiento efectuado en 'Maynar AG' fue adecuado y que ello fue corroborado por las declaraciones testimoniales producidas por las personas que intervinieron personalmente en la inspección del rodado, principalmente en torno a la medición de la presión con un manómetro, a la revisión visual del motor para verificar la pérdida de aceite y a la realización de un escaneo computarizado acerca de la existencia de fallas. Refiere asimismo que quedó acreditado el mal uso del vehículo de parte del demandante y resistió el rubro privación de uso. (d) Explicitadas que fueron las pretensiones introducidas y las posturas mantenidas por las partes, comenzaré esta ponencia analizando la responsabilidad atribuida a la concesionaria 'Maynar AG'. No resultó controvertido en autos que el demandante atribuyó culpabilidad a la defendida ante la atención brindada al rodado de su propiedad respecto de la pérdida de aceite producida. Es que mientras para 'Urquiola' existió una mala práctica de parte de la concesionaria ante el desperfecto detectado; esta última alegó que contrariamente a lo expuesto, ella obró con diligencia y que fue el uso indebido del vehículo el hecho que provocó la rotura del motor. Juzgo que la concesionaria demandada resulta responsable en su accionar. Las razones que motivan la adelantada opinión son las siguientes: (i) Originalmente -según versión brindada por el accionante- el día 14-12-06 mientras conducía su automóvil, se encendió el indicador luminoso correspondiente a la falta de presión de aceite. Expuso que ante dicha situación, se detuvo en la primer estación de servicio (sin especificar la distancia recorrida) y que agregó lubricante hasta el nivel de lleno, luego de corroborar faltante del aludido fluido. Después de pocos kilómetros, la luz del testigo volvió a encenderse, por lo cual al día siguiente, el rodado fue llevado a la concesionaria, siguiendo las normas establecidas por el fabricante. (ii) De los relatos realizados por las partes y de la documentación aportada por éstas, no resulta discutido que el vehículo involucrado fue inspeccionado en sede de la defendida el día 15-12-06. (iii) Los datos relevantes de la orden de reparación Nro. 1-69516 dan cuenta que en dicha fecha únicamente se reemplazó el aceite y el filtro correspondiente a los noventa y cuatro mil trescientos diecisiete kilómetros (94.317 km) [ver punto 1) de la descripción realizada por el mecánico, fs. 157]. (iv) Con anterioridad a ello, el 09-03-06, se había producido también un cambio de aceite y filtro a los ochenta y dos mil ochocientos veintiún kilómetros (81.821 km) [v. orden de reparación nro. 1-62127 aportada por la propia defendida, fs. 155]. (v) De la sección 'Plan de Asistencia Técnica' del manual de propietario obrante en el sobre de documentación reservada, surge que el servicio de cambio de aceite debe realizarse, cada doce (12) meses, o bien, cada quince mil kilómetros (15.000 km). (vi) De lo expuesto en los tres puntos precedentes, colígese que el cambio de aceite del día 15-12-06 fue realizado dentro de los límites referidos tanto temporal, cuanto de rodamiento. (vii) El día 20-12-06, es decir cinco días después, el automóvil volvió a ingresar en la concesionaria y al describirse el inconveniente, se indicó: '... revisar que encendió la luz de aceite y no arrancó más, le reemp. el aceite el viernes...' [ver orden de reparación nro. 1-69652, fs. 71]. En el marco fáctico indicado, procederé entonces a analizar la actuación de 'Maynar AG'. Para fundar su resistencia a la pretensión introducida, la defendida expuso en forma sintética que el 15-12-06 el demandante llegó a la concesionaria con el rodado y relató el inconveniente acaecido; que personal del taller fue requerido para realizar la revisión del vehículo a efectos de detectar la existencia de alguna falla efectiva por presión de aceite, o bien se había tratado de un error eventual de indicación; que el jefe de taller y el master mecánico se ocuparon personalmente de controlar la lubricación y de buscar pérdidas que pudieran haber originado la baja de aceite; que ante la búsqueda infructuosa de fugas se procedió a lavar el motor; que se lo mantuvo encendido durante dos horas para comprobar la presencia de alguna anomalía; que pese a que nada sucedió, se revisó el vehículo con el equipo de diagnóstico mediante un software específico que tampoco detectó mal funcionamiento y; que se procedió entonces a la colocación de un manómetro mecánico en la línea de presión de aceite

cuyo resultado fue de 'absolutamente normal'. Mal puede entonces ampararse la defendida en una mera negativa de los hechos y endilgarle responsabilidad al demandante por un mal uso del automóvil el día en que se prendió por primera vez el testigo de falta de presión de aceite (14-12-06) en lo referente a que no se detuvo inmediatamente y que no fue informada la cantidad de kilómetros recorridos hasta la estación de servicio donde fue rellenado el motor con dicho fluido, cuando expresamente destaca para pretender demostrar la diligencia con la que actuó, la gran cantidad de revisiones mecánicas e informáticas que se le hicieron al rodado y que todas culminaron con resultado negativo (ver especialmente el énfasis que realiza la apelante sobre la conclusión del equipo de diagnóstico -scanner- en torno a que no fue detectada ninguna falla en el vehículo, y a que realizó la totalidad de las revisiones que el perito mecánico consideró indispensables llevar a cabo ante situaciones como la sucedida, fs. 668). Asimismo, es de destacar que fue la propia representación letrada de la accionada al tiempo de contestar la CD remitida por 'Urquiola' quien manifestó: '... le hacemos saber que el vehículo ingresó a nuestro taller funcionando normalmente ... Luego del cambio de aceite el vehículo continuaba funcionando normalmente y así fue retirado conforme por usted ...?' [fs. 79]. En otras palabras, no cupo atribuir un mal uso del rodado de parte de 'Urquiola' el día 14-12-06, cuando el día posterior las conclusiones fueron que el rodado contaba con un funcionamiento 'normal'. Concluyo entonces que el día 15-12-06 luego de la gran cantidad de exámenes que se dijeron ejecutados sobre el rodado por personal mecánico de la defendida y al cambio de aceite que se realizó, el vehículo involucrado debió encontrarse en condiciones de rodado habituales y normales, máxime al considerar también que tal como expuse al punto (vi) el cambio de aceite se realizó dentro del límite temporal y de rodamiento establecidos en el manual del propietario. No obstante, toda vez que el día 20-12-06, el vehículo debió ser nuevamente trasladado para su reparación ante un nuevo encendido del testigo de falta de presión de aceite, juzgo que la versión de la accionada no resulta veraz. Para sostener lo expuesto, dos son las hipótesis con las que cuento: no fueron realizadas todas las tareas mencionadas; o bien, aquéllas no fueron las adecuadas. Coadyuva lo expuesto, otros hechos que juzgo de importancia, a saber: (a) Según la planilla de turnos otorgados para el 15-12-06 aportada por la propia concesionaria, 'Ing. Spitzer' tenía asignado el correspondiente a las 9.15 horas junto con otro cliente (fs. 159). El listado de fs. 148 perteneciente al 'Sistema AutoDealer' de personas atendidas, identifica que el accionante fue atendido luego de 'Ing. Spitzer'. En consecuencia, necesariamente 'Urquiola' debió ser atendido luego de varios minutos transcurridos desde las 9.15 horas, máxime cuando a ese horario también concurrió un rodado 'Bora' con identificación ... (v. número de orden undécimo de la planilla de turnos asignados a la que ya referencié). La orden de reparación del 15-12-06 (fs. 157) refiere que la revisión del vehículo culminó a las 11.42 horas. Así, estimando razonable que la revisión del vehículo del demandante pudo haberse iniciado a las 9.45 horas (considerando que en escasamente treinta minutos pudieron haberse atendido dos rodados) resulta difícil de creer que la totalidad de las tareas descriptas por la accionada hayan sido realizadas. Véase que en menos de dos horas -de acuerdo a los horarios aportados-, la postura de 'Maynar AG' indica que su jefe de taller y el master mecánico se ocuparon personalmente de controlar la lubricación y de buscar pérdidas, que se procedió a lavar el motor; que se lo mantuvo encendido durante dos horas, que se revisó el vehículo con el equipo de diagnóstico mediante un software específico, que se procedió a la colocación de un manómetro mecánico en la línea de presión de aceite y que ante un resultado de 'absolutamente normal', finalmente se cambió el aceite y el filtro. Para más, también he de descartar las manifestaciones de la concesionaria referidas a que el vehículo permaneció aproximadamente seis horas desde que ingresó a su taller (v. fs. 173 de la contestación de demanda), puesto que toda vez que se indicó que los trabajos finalizaron a las 11.42 horas, el rodado debió haber sido inspeccionado desde pasadas las cinco de la mañana, horario en que difícilmente la concesionaria se encontraba abierta. (b) Las restantes órdenes de reparación arrojadas por la propia concesionaria, dan cuenta de las sucesivas tareas desarrolladas en cada oportunidad que el vehículo ingresó al taller. Véase a título de ejemplo que se indicó expresamente: reemplazo de encendedor, de tecla de balizas, de escobillas delanteras, de correa de distribución y aire acondicionado, de parrilla de frente, de pastillas de freno, ajuste de tren delantero, falso contacto en lámpara, fallos en la bobina, calibración de neumáticos, etc. Con la modalidad operativa exhibida, resulta cuanto menos dudoso que el día 15-12-06, no hayan sido descriptas la totalidad de las tareas efectuadas sobre el rodado, habiéndose limitado exclusivamente a indicar 'Se reempl. AyF?'. (c) En punto a la prueba testimonial, no soslayo que cuestiona la quejosa la apreciación realizada por el juez a quo. Sintéticamente alega que '... jamás se pudo haber dado la valoración de dichas declaraciones que dio el a quo en la sentencia, ya que dichas declaraciones son esenciales para resolver el presente juicio ... [y fueron realizadas por personas] que intervinieron directa y personalmente en la revisión del vehículo del actor, que son lo que afirman ... haber realizado las tareas ...?' (fs. 669). Sobre el particular, destaco que el juez tiene libertad para apreciar los testimonios según las reglas de la sana crítica y volcar en la decisión sólo aquellos a través de los cuales ha logrado su convicción. Va de suyo que queda a salvo toda situación concreta en que las leyes de fondo o de forma le impongan reglas de valoración, o lo que es lo mismo, siempre que no exista una restricción legal. El juez debe examinar la prueba de acuerdo con el principio de la sana crítica (conf. Alsina, Hugo 'Derecho Procesal', TIV, pág. 303), que combina reglas lógicas y máximas de la experiencia, las que no parecen

violentadas en el razonamiento plasmado por el sentenciante de grado, a quien corresponde, con exclusividad la actividad valorativa de la prueba (Conf. Devis Echandía, Hernando "Teoría Gral. de la prueba judicial", T I, pag. 302). Es que si bien es cierto que el hecho de que los testigos sean dependientes de una de las partes no afecta ab initio su credibilidad ya que su relación con la parte les permite conocer en forma directa los hechos sobre los cuales declaran; no lo es menos, que deben ser analizados con rigor atento la vinculación con la parte que los propone (CNCom, esta Sala, in re, "Bodegas Tres Blasones SRL c. Kafusta Manuel", del 02-04-00).

En otras palabras, el hecho de ser dependiente de una de las partes no descalifica al testigo para prestar declaración, más el juzgador habrá de examinar sus dichos con severidad, tratando de establecer en qué medida revisten seriedad y aportan credibilidad a lo que refieren. En la especie, las inferencias que se pueden extraer de la prueba testimonial, adolecen de fallas relativas a su atendibilidad por no encontrarse corroborada por otros elementos u otras probanzas que compongan un cuadro convictivo adecuado para admitir su versión, teniendo también en consideración los posibles intereses que pudieron incidir en las deposiciones de los declarantes. Así las cosas, sólo cabe el rechazo del agravio lo que así dejo expresado. En definitiva, desconocidos que fueron los hechos invocados en la demanda y habiendo alegado la concesionaria haber realizado todos los trabajos necesarios para detectar la pérdida de aceite y un mal uso del rodado de parte del accionante, correspondió a ésta la acreditación de su existencia, quien incluso se encontraba en mejores condiciones (arg. art. 902 CC). Ello, desde que la carga de la prueba de los hechos constitutivos del derecho que se intenta hacer valer en juicio, recae sobre quien pretende una declaración del órgano jurisdiccional que así lo decida, en tanto que aquél contra quien se dirija la acción tendrá a su cargo los atinentes a los hechos impeditivos, extintivos o modificatorios que hagan a su defensa. Recuerdo que el juez ante hechos controvertidos, insuficiencia o ausencia de prueba -puede y debe- recurrir a los principios que ordenan esa carga. La quejosa tenía a su cargo probar lo que afirmó -arg. art. 377 Cód. Proc.-, tal era el imperativo de su propio interés que quedó insatisfecho (CNCom., esta Sala, in re, "Ecos S.A. c. Industrias Argentinas Man S.A.I. y C.", del 15-9-93; idem "Gabatex S.R.L. y otro c. Gramajo, Adrián Darío", del 8-10-93, bis idem, "Plano Esther Estela c. Convivencia Coop. de Viviendas Ltda.", del 18-6-98 y doctrina allí cit.). (e) Establecida la responsabilidad de la concesionaria, pasaré a examinar la correspondiente a la terminal 'Volkswagen Argentina SA'. Preciso que la defendida fincó su defensa en el hecho de que por un servicio prestado sobre el vehículo del accionante en el año 2006, éste no pudo endilgarle responsabilidad alguna puesto que el rodado se encontraba fuera del término de garantía. Insiste con dicha hipótesis en su expresión de agravios al destacar: "... el vehículo del actor tenía una antigüedad de 5 años cuando ocurrieron los hechos de autos y por lo tanto la garantía oficial que mi representada otorga y presta a través de sus concesionarios oficiales por sus productos se encontraba ampliamente vencida ... En virtud de ello, la relación de mi representada con el cliente se encontraba concluida, y por lo tanto toda reparación o servicio que realice el concesionario oficial luego de vencida la garantía oficial, resulta ser una actividad propia del mismo y que es ajena a mi mandante ... " (fs. 652). No comparto las apreciaciones realizadas por la recurrente en torno a su responsabilidad. Sabido es que la protección de los intereses económicos de los consumidores, comprende también que se garantice la calidad de los productos y servicios que son provistos en el mercado. De allí, la necesidad de imponer al empresario, un estricto deber de asegurar la eficacia, calidad e idoneidad del bien o servicio, para el cumplimiento de la finalidad a la que están destinados de acuerdo con su naturaleza y características. Juzgo que en la especie si bien no existió contrato strictu sensu entre el accionante y la accionada, los efectos de la relación existente fueron los mismos. Es que el fabricante ofrece el bien que produce y acepta su responsabilidad al introducirlo al mercado, en tanto el consumidor acepta la propuesta mediante su adquisición final y la ley de defensa del consumidor al proteger la garantía de las cosas muebles no consumibles incluye también la adquisición y el servicio técnico adecuado de dichos productos. No basta con la prestación de un servicio técnico simplemente, éste debe ser brindado correctamente a fin de satisfacer al consumidor; puesto que si es deficiente, refleja el mismo perjuicio de no haberlo brindado. Ello así, pues debe interpretarse que el espíritu de la ley 24240 responsabiliza a todas aquellas personas físicas o jurídicas que han participado en la concepción, creación y comercialización del servicio, y no solo a quien lo provee en forma directa ("Lorenzetti, R. - Shötz, Gustavo, "Defensa del Consumidor", pág. 268, Ed. 2003). Para más, esta Sala lleva dicho que el fabricante debe responder por la elección del servicio técnico y por ser el proveedor de los repuestos, toda vez que es éste quien informa cuales son los servicios autorizados y deja constancia de que, en caso de necesidad, el usuario deberá llamar a aquellos especializados que, por tanto, si bien no pueden ser calificados como económicamente dependientes del fabricante, sí lo son técnicamente. En consecuencia, fabricante y servicio asumen la obligación de resultado de tipo objetivo y deben responder como deudores de esa prestación (CNCom., esta Sala, in re, "Baskir Mauricio y otro c. Zanella e Hijos SA y otros", del 27-11-95). Coadyuva la solución que propongo al Acuerdo -a la responsabilidad que cabe atribuirle a la terminal me refiero- el hecho no controvertido de que la concesionaria al tiempo de contestar la demanda expresamente destacó: "... luego de ello, se revisó el vehículo con el equipo de diagnóstico, que es el equipo de computación específico para controlar el vehículo, que utiliza el software necesario -creado por el fabricante- para la revisión de la computadora de abordaje ... Sin embargo, el resultado de dicha revisión

arrojó como un resultado que indicaba que no existía inconveniente alguno ...? (el énfasis corresponde a este decisorio, fs. 172); como asimismo las manifestaciones realizadas por la propia terminal en su expresión de agravios: ?... surge de la pericia mecánica que el personal técnico de la concesionaria oficial está capacitado e instruido en forma permanente por el fabricante, lo cual no es un dato menor ... el cliente, una vez vencida la garantía ... puede asistir a cualquier taller privado, aunque muchas veces elijan un concesionario oficial, justamente por la seriedad y eficacia de los mismos ...? (fs. 657 vta.). En lo atinente a los restantes agravios desarrollados (errónea valoración de la prueba testimonial, falta de acreditación de una mala práctica de parte de la concesionaria y, ausencia de apreciación de la teoría del mal uso de la unidad de parte de 'Urquiola'), me remito a lo expuesto al tiempo de examinar las quejas de la concesionaria, por lo que nada cabe agregar. Conforme lo anterior, propicio la desestimación de los agravios y en consecuencia la apelante deberá responder solidariamente con la restante codemandada. (f) Definida entonces la responsabilidad de las demandadas, resta examinar la procedencia y extensión de la indemnización pretendida por 'Urquiola'. Recuerdo que los rubros reclamados por el demandante fueron: (i) costo de reparación; (ii) privación de uso y, (iii) daño moral. En punto al primero de ellos, 'Maynar AG' cuestionó su procedencia y alegó al contestar demanda: ?... teniendo en cuenta que existía una excelente relación con el actor como cliente ... le ofreció realizar la reparación al costo de la concesionaria, confeccionando un presupuesto equivalente al cincuenta por ciento (50%) de lo que finalmente pagó en otro concesionario de la red Volkswagen. Todavía no se puede comprender porque el actor optó por abonar el doble de dinero por la misma reparación ... Ahora pretende que Maynar le abone esa suma, cuando ello sería claramente un enriquecimiento sin causa ...? (fs. 176). No comparto las apreciaciones de la recurrente y ello, por los siguientes motivos: El presupuesto identificado como 0003-4918/9 indica al pie de la segunda hoja que el importe allí incluido se encontraba 'sujeto a desarme'. Ello significa que simplemente fue realizado un cálculo provisorio de los gastos, por lo que no cabe concluir que el accionante abonó el doble de lo establecido por 'Maynar AG'. Asimismo, debo tener en cuenta que se trataba de un presupuesto confeccionado con ganancia cero (al haber sido realizado al costo) y también que fue la propia concesionaria quien expuso ?... en el estado que se encontraba el motor con una importante rotura, podían existir daños no visibles al momento del desarme previo ...? (fs. 176), por lo que mal puede considerarse al presupuesto realizado como definitivo. En definitiva, no puede concluirse sin más que el accionante abonó el 'doble de precio' por la 'misma reparación'. La factura y el recibo originales (fs. 88 y fs. 89 del sobre de documentación reservada) dan cuenta que la suma pretendida como gasto de reparación fue realizado por el demandante y aduna lo expuesto la contestación de oficio de fs. 344 -inimpugnada- realizada por la concesionaria 'Dietrich'. Consecuentemente, propiciaré la estimación del rubro en la suma de pesos ... (\$...). En punto al rubro privación de uso reclamado llevo dicho que como el automóvil por su propia naturaleza está destinado al uso, satisface o puede satisfacer necesidades de mero disfrute o laborales, y está incorporado a la calidad de vida de su propietario, su mera privación ocasiona un daño resarcible (v. mi voto, 2-8-1991, in re: ?Fernandez Ocampo, Cristián c. Garage Gral. Guido SRL?; idem, 31-10-1997, in re: ?Cabillón, Luis María c. Federación Patronal Coop. de Seguros Ltda.?). Coadyuvante, al tratarse de un daño cuya prueba es in ipsa resulta indiferente la prueba concreta del daño (v. esta Sala, 10-2-1997, in re: ?M & F Distribuidora SA c. La Segunda Coop. Ltda. de Seguros Generales?; idem, 25-6-1997, in re: ?Leo, Mario c. Servi Florida SRL?). Asimismo, tiene dicho esta Sala que resulta lógico y procedente que exista daño derivado de tal privación, puesto que ésta origina por sí sola una serie de trastornos, los cuales no habrían ocurrido de no haberse visto el accionante privado del bien. Recuerdo que aquél consiste en la imposibilidad material de utilizar el rodado y el consecuente daño que se infiere al titular del bien, impidiéndole su uso, con el efecto de una obvia reducción de las posibilidades de traslado. También, estimo que como contrapartida, el perjudicado obvia ciertos gastos (combustible, estacionamiento, seguro, patentes, mantenimiento, taller, etc.) que de algún modo disminuyen la importancia del primero. Es por ello que si el uso del automotor le ocasiona a su propietario una cantidad de erogaciones, por aplicación de la máxima compensatio lucri cum damno, éstas deben ser deducidas del monto total a indemnizar para no convertir la reparación en una causa inadecuada de lucro a favor del damnificado. Acreditada entonces la responsabilidad de las demandadas en la privación de uso del automóvil, la determinación del quantum queda librada al prudente arbitrio judicial (CNCom, esta Sala, mi voto, in re, ?Cassettai, Carlos Alberto y otro c/ Asorte S.A. de Ahorro para fines determinados?, del 17-09-91; ídem in re, ?García, Marcela Mariana c/ Círculo de Inversores S.A. de Ahorro para fines determinados y otro s/ ordinario?, del 04-02-02; entre muchos otros) y para ello, consideraré diversas cuestiones. En primer término, el accionante solicitó la suma de pesos ... diarios, es decir un monto de pesos ... (\$...) mensuales. Los testimonios brindados a fs. 379/83 da cuenta de un uso intensivo del rodado por el accionante para desplazarse al trabajo, a su casa de fin de semana e irse de vacaciones. Asimismo, informan acerca de la existencia de dos o tres autos en el núcleo familiar. He de tener en cuenta además otras circunstancias que surgen de la prueba producida: el alquiler en dos oportunidades de un rodado y el costo del viaje a la localidad de Fátima, donde 'Urquiola' era titular de una vivienda. No obstante lo expuesto, no comparto el período de dieciséis meses por el que el juez a quo reconoció el rubro (dic'06/abr'08). Es que según al acta notarial que en original corre agregada a fs. 80/3, el día 18-05-07 el vehículo fue entregado por

'Maynar AG' al demandante y fue recién el día 17-04-08 que la concesionaria 'Dietrich' facturó el arreglo correspondiente. Juzgo que no cabe indemnizar al demandante de la forma solicitada para no convertir la reparación en una causa inadecuada de lucro a favor del damnificado. Es que aparece reñido a toda lógica que un concesionario especializado tarde once meses en armar y reparar el motor. Consecuentemente limitaré el rubro hasta treinta días luego de entregado el rodado de parte de 'Maynar AG', plazo que estimo más que razonable para la reparación del vehículo. Conforme lo expuesto, se fija en \$... (pesos ...) la indemnización correspondiente a este rubro, considerando un término de seis meses (desde la rotura acaecida en diciembre de 2006, hasta su entrega a 'Urquiola' -mayo de 2007-; más un plazo de un mes para proceder al arreglo). En lo que atañe al daño moral, adelanto que el mismo, no habrá de prosperar. Sabido es que este rubro es el perjuicio originado directamente a la persona sin afectar su patrimonio y supone la privación o disminución de bienes no económicos de valor singular, tales como la tranquilidad espiritual, el honor, la integridad física, la libertad. En las hipótesis en que se configura, el deber del responsable no es la reconstrucción de un patrimonio sino un deber puramente reparatorio de bienes no mensurables (Orgaz, Alfredo 'El daño moral', ED. 79-855). Participo del criterio que atribuye al daño moral producido por incumplimiento contractual carácter reparador (Busso, Eduardo E. 'Código Civil Anotado?', Ediar Sociedad Anónima Editores, Bs. As., 1949, T. III, pág. 414; Borda, Guillermo A. 'Tratado de Derecho Civil? -Obligaciones-, Ed. Perrot, Bs. As. 1976, T. I, pág. 190; Orgaz, Alfredo 'El daño resarcible?', Ed. Marcos Lerner Editora Córdoba, Córdoba, 1992, págs. 220 y sgtes.). No obstante que el art. 522 C. Civil contempla su indemnización, preciso es señalar que su admisibilidad es facultativa para el juez, toda vez que el precepto dice 'podrá', por lo que no se le impone al tribunal la necesidad de receptarlo. La procedencia de este resarcimiento requiere prueba fehaciente, a apreciar con criterio restrictivo de que por las circunstancias que rodearon la situación de quien formula el reclamo, debió experimentar una verdadera lesión espiritual y no las simples molestias que normalmente acompañan al incumplimiento de un contrato. En dicho marco, para acceder favorablemente al rubro no basta la mera invocación del perjuicio, sino que quien lo alega tiene a su exclusivo cargo la prueba concreta de su existencia y la relación directa de causalidad entre el daño y el incumplimiento de la prestación del deudor. No toda infracción contractual conlleva un daño moral resarcible; es preciso que la afección íntima trascienda lo que pueden ser alternativas o incertidumbres propias del mundo de los negocios. No desconozco que el incumplimiento de las demandadas pudo haber provocado molestias, preocupación, contrariedad; pero en materia contractual el daño moral está sensiblemente restringido puesto que toda operación de esta índole acarrea -en principio- riesgos. No encuentro en autos elemento probatorio que me persuada de su existencia. Véase que al tiempo de promover la demanda 'Urquiola' únicamente manifestó?... debe existir una sanción ejemplar para que ... no repita su indecorosa conducta y no se aproveche de un usuario ... el sucripto había depositado la confianza en su concesionario amigo y éste, no sólo comete un error ... sino que luego ... aduce que no le corresponde afrontar esa consecuencia ... Este daño causado sobre la tranquilidad mía y de mi familia y su comodidad, es la razón del importe que se solicita por este concepto ...? (fs. 109vta./111). No ofrecida la producción de prueba pericial pertinente a efectos de conocer su estado psicológico y relacionarlo -en su caso- con el daño alegado. Véase que incluso los testigos ofrecidos por la misma parte, nada expresaron al respecto. En definitiva, invocada la existencia del daño moral, fue carga de su pretensor la prueba de los hechos que lo habrían originado, por aplicación del dispositivo del CPr., 377. Su omisión es óbice al reconocimiento de la indemnización; razón por la cual propondré la confirmación de la sentencia en este aspecto. Finalmente, en cuanto a las costas considero que en ambas instancias deben ser a cargo exclusivo de las demandadas. Solución compatible con el criterio objetivo del vencimiento (CPr., 68). El hecho de que algún pedido indemnizatorio no fuese admitido en su totalidad no obsta a dicha conclusión, toda vez que en los reclamos por daños y perjuicios -como acaece en la especie-, las costas deben imponerse a la parte que con su proceder dio motivo al pedido resarcitorio, de acuerdo con una apreciación global de la controversia y con independencia de que las reclamaciones del perjudicado hayan progresado parcialmente, sin que quepa sujetarse en esta materia a rigurosos cálculos aritméticos (CNCom., esta Sala 'Alba de Pereira, Victorina c. Morán, Enrique Alberto', del 29-03-94; ídem 'Pérez, Esther Encarnación c. Empresa Ciudad de San Fernando S.A.', del 02-02-99, ídem 'Maraco SRL c. HSBC Bank Argentina S.A.', del 07-08-06, entre otros). Sin perjuicio de ello, se aclara expresamente que las costas que deberán soportar las defendidas se calcularán sobre el monto de la condena. Las antedichas conclusiones me eximen de considerar los restantes argumentos esbozados por el recurrente (CNCom., esta Sala, in re 'Perino, Domingo A. c. Asorte S.A. de Ahorro para fines determinados y otros s. ordinario', del 27-8-89; CSJN, in re: 'Altamirano, Ramón c. Comisión Nacional de Energía Atómica', del 13/11/1986; ídem in re: 'Soñes, Raúl c. Adm. Nacional de Aduanas', del 12/2/1987; v. Fallos, 221:37; 222:186; 226:474; 228:279; 233:47; 234:250; 243:563; 247:202; 310:1162; entre otros). Es que según doctrina fijada reiteradamente por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el juez no tiene el deber de analizar todos y cada uno de los argumentos propuestos, sino tan sólo aquellos que a su criterio sean conducentes y posean relevancia para la decisión del caso (Fallos 258:304; 262:222; 272:271; 291:390; 297:140; 301:970; entre otros). V. Con relación a las apelaciones deducidas contra las regulaciones de honorarios, ponderando la calidad y extensión de los trabajos realizados, se elevan a ... pesos (\$) los

honorarios del letrado apoderado de la actora, Cristian H. Miguens; se confirman en ... pesos (\$...) los del patrocinante de la co-demandada Maynar S.A., Juan Ignacio Achaval Dodero; en ... pesos (\$...) los del apoderado de dicha parte, Diego Fernando Viviani. Asimismo se confirman en ... pesos (\$...) los emolumentos de los letrados apoderados de la co-demandada Volkswagen Argentina S.A, Mariela S. Balconi, Anabella Spinelli, Pascual E. Elustondo y Marcela A. Ibarra -en conjunto- (arts. 6, 7, 9, 19, 37 y 38 de la ley 21.839). Se deja constancia que se ha considerado como base regulatoria el monto del juicio integrado por el capital y los intereses fijados precedentemente (conf. doctrina plenaria recaída "in re": "Banco del Buen Ayre c/ J. Texeira Méndez S.A. s/ inc. de honorarios por Bindi, Gustavo Alberto", del 29-12-94). ii) Con relación a los emolumentos de la mediadora y atento la fecha de la presente, corresponde aplicar las pautas arancelarias previstas en el Dto. 1467/11. Por ello, se elevan a ... pesos (\$...) los estipendios de Silvina Fedrizzi. iii) Por los trabajos realizados por el perito contador y el perito ingeniero, ponderando la calidad y extensión de sus presentaciones, se elevan a ... pesos (\$...) los honorarios del contador Sergio Rubén Freidkes y se confirman en ... pesos (\$...) los del ingeniero Fernando Luís Krieger (art. 3 del D/L 16.638/57 y arts. 80 y 82 del D/L 7887/55). iv) Finalmente, por los trabajos realizados ante esta Alzada, que originaron la presente resolución, se fijan en ... pesos (\$...) los honorarios del letrado apoderado de la parte actora, Cristian H. Miguens (art. 14 de la ley 21.839). VI. Conclusión. Por la estructura expuesta sugiero al Acuerdo: (i) admitir parcialmente la pretensión del demandante y en consecuencia condenar a las demandadas al pago de la suma de pesos ... (\$...), con más los intereses que deberán ser calculados conforme los parámetros establecidos en la sentencia de la anterior instancia. Las costas se imponen a las defendidas sustancialmente vencidas en la medida supra expuesta (art. 68 CPr.) y (ii) fijar las modificaciones y regulaciones introducidas en materia de honorarios, tal como surge del punto V. He concluido. Por análogas razones las Dras. Ana I. Piaggi y Matilde E. Ballerini adhirieron al voto anterior. Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron las señoras Jueces de Cámara. MARIA L. GÓMEZ ALONSO DE DÍAZ CORDERO ANA I. PIAGGI MATILDE E. BALLERINI Buenos Aires, 27de marzo de 2013. Y Vistos: Por los fundamentos del Acuerdo que precede se resuelve: (i) admitir parcialmente la pretensión del demandante y en consecuencia condenar a las demandadas al pago de la suma de pesos ... (\$...), con más los intereses que deberán ser calculados conforme los parámetros establecidos en la sentencia de la anterior instancia. Las costas se imponen a las defendidas sustancialmente vencidas en la medida supra expuesta (art. 68 CPr.) y (ii) fijar las modificaciones y regulaciones introducidas en materia de honorarios, tal como surge del punto V. Regístrese por Secretaría, notifíquese y devuélvase. María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero Ana I. Piaggi Matilde E. Ballerini Es copia fiel del original que corre a fs. de los autos de la materia. JORGE DJIVARIS SECRETARIO

Correlaciones: Iuele de Pinotti, Bárbara Lina c/Soda Profesional SA y otro s/daños y perjuicios - Cám. Nac. Civ. - Sala F - 18/5/2007 SA Pastoril Santiagueña y Calafate SA c/Rhone Poulenc Fomental SA s/ordinario - Cám. Nac. Com. - Sala C - 8/10/2002 Cita digital: