

Contratos Defensa Del Consumidor Ley 24240 Incumplimiento Dano Punitivo Y Dano Moral Interpretacion Restrictiva

JURISPRUDENCIA

Contratos. Defensa del consumidor. Ley 24240. Incumplimiento.

Daño punitivo y daño moral. Interpretación restrictiva

Se confirma la resolución que rechaza el reclamo por daño moral con fundamento en que la reparación de dicho agravio, derivado de la responsabilidad contractual, queda librada al arbitrio del juez, y la misma se debe conceder con cierta rigidez, estando a cargo de quien lo reclama la prueba concreta de la modificación disvaliosa del espíritu, del querer o sentir del supuesto damnificado para ser admitido como rubro indemnizatorio. Buenos Aires, 2 de Febrero de 2016.-

Y VISTOS: 1.) Apeló el actor la sentencia dictada a fs. 188/192, en cuanto el juez de grado no hizo lugar al rubro daño moral reclamado y admitió el daño punitivo por un monto que considera exiguo. Los fundamentos obran desarrollados a fs. 202/4, los que fueron contestados por la demandada a fs. 207.- 2.) Conforme surge de las constancias de autos se presentó Damián Ariel Beigelman promoviendo demanda de incumplimiento de contrato, restitución de lo entregado, daño directo, daño punitivo, daño moral y daños y perjuicios contra Siro SA y Peugeot Citröen Argentina SA. Relató que el 16/7/13 concurrió a la concesionaria de autos Siro SA a los fines de adquirir un vehículo Peugeot modelo 208 -0km-. Señaló que el vendedor le aseguró que el vehículo estaría en la agencia y a su disposición entre los 15 y 30 días corridos de efectuar la reserva. Indicó que en ese acto efectuó una reserva de \$... en efectivo y que luego dio un refuerzo de \$... Manifestó que, pasados los 15 días efectuó llamados a la concesionaria sin respuesta alguna, y vencido el plazo de 30 días, llamó a la terminal automotriz concedente, en donde se le manifestó que no existía pedido alguno de un vehículo reservado. Añadió que, transcurridos dos (2) meses sin haber recibido el automotor reservado, decidió dar por culminada la operación. Agregó que la carta documento en la que comunicó su intención no fue contestada por Siro SA, ni le fueron restituidas las sumas abonadas. En su demanda apuntó que la concesionaria siempre había alegado que dependía su obligación de la voluntad de un tercero, que no era tal, atento la relación que la une con Peugeot Citröen Argentina SA. Añadió que durante el trámite de mediación Siro SA le comunicó que se encontraba a su disposición el vehículo en cuestión, pese a que ya habían transcurrido cuatro (4) meses desde la reserva y dos (2) desde que rescindió la operación. En conclusión reclamó la devolución de las sumas abonadas, la suma de \$... por daño moral y el monto de \$... en concepto de daño punitivo. Luego, a fs. 77, desistió de la acción y el derecho seguido contra Peugeot Citröen Argentina SA.- 3.) El juez de grado, en la sentencia apelada, consideró acreditados los dichos del actor, por lo que hizo lugar a la demanda por la suma de \$... en concepto de restitución del importe abonado como reserva. Asimismo, condenó a Siro SA a abonar la suma de \$... por daño punitivo. Sin embargo no admitió el rubro daño moral, por considerar que no se daban los presupuestos para reconocer tal indemnización. 4.) El actor se quejó de lo decidido en la anterior instancia porque no se tuvo en cuenta la actitud asumida por la demandada durante el tiempo en que duró la relación y luego de que ésta culminara, así como durante el trámite de mediación, y al no contestar la demanda, señalando que en ningún momento restituyó las sumas adeudadas. Se agravio también de que no se admitiera el rubro daño moral, pues se habría omitido ponderar la molestia y perturbación que le ocasionó el incumplimiento de entrega de un vehículo en el plazo pactado, la cantidad de reclamos efectuados y la actitud de la demandada. En cuanto al daño punitivo, consideró que el monto establecido resultaba exiguo en atención a la conducta reiterada e intransigente de la accionada. Señaló que también debía considerarse que la demandada se trata de una concesionaria de vehículos con varias sucursales en el mercado y que la sanción debe ser de tal entidad que evite la repetición de actitudes antijurídicas como la aquí acreditada. 5.) Procedencia del daño moral: Reclamó el actor la suma de \$... en concepto de indemnización por daño moral. Se ha dicho que, para que resulte procedente la reparación moral, es necesario considerar la repercusión que la acción dañosa provoca en la persona afectada. Las molestias, así como los reclamos extrajudiciales o la necesidad de accionar judicialmente para obtener el reconocimiento de su derecho indemnizatorio, no constituyen daño moral: para que así sea, es menester alegar y probar -razonablemente- la modificación disvaliosa del espíritu, del querer o sentir del supuesto damnificado para, así, admitir tal rubro indemnizatorio (conf. CNCom., esta Sala A, 16.11.2006, ?Bus Domingo Gabriel c/ Transportes Metropolitano General Roca S.A.?.; id. id. 06.12.2007, ?Valiña, Carlos c/ Mercantil Andina Cía de Seguros S.A.?.; íd, Sala D, 26.05.1987, in re: ?Sodano de Sacchi c/ Francisco Díaz S.A. s/ sumario?, entre muchos otros). Es que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas: entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad física, los afectos familiares, aunque no cualquier inquietud o perturbación del ánimo derivados de la privación de bienes materiales son suficientes para justificarlo (conf. CNCom. Sala B, 12.08.1986, in re: ?Katsikaris, A. c/ La Inmobiliaria Cía. de Seguros s/ ordinario?). En esta línea de ideas pues, no existe necesaria vinculación proporcional entre el daño moral y el perjuicio que afecte la persona de la víctima, pudiendo la

indemnización variar en razón de las circunstancias de cada caso (conf. CNCom., esta Sala A, 30.06.2011, ?Perman Osvaldo Rubén y otro c/ American Express Argentina S.A. s/ ordinario?; id. id. 16.11.2006, ?Bus Domingo...; citado supra; en igual sentido, CNCom., Sala D, 28.08.1987, in re: ?Saigg de Piccione, Betty c/ Rodríguez, Enrique?). El daño moral existe cuando se lesionan derechos de las personas que son extraños a valores económicos y su reparación tiene un carácter resarcitorio y no meramente sancionatorio o ejemplar, en tanto de lo que se trata de lograr a través de la indemnización, es una compensación que, en alguna medida, morigere los efectos del agravio moral sufrido (conf. CNCom., esta Sala A, 16.11.2006, ?Bus...?, citado supra; id. id., 06.12.2007, ?Valiña...?, citado supra; id. Sala C, 25.06.1987, in re: ?Flehner, Eduardo c/ Optar S.A.?). Como consecuencia de lo expresado, la reparación del agravio moral, derivado de la responsabilidad contractual queda librada al arbitrio del juez, quien libremente apreciará su procedencia. Sin embargo, se debe conceder con cierta estrictez y es a cargo de quien lo reclama su prueba concreta. Así las cosas, además de probar la existencia del agravio, debe probarse, de alguna manera, su cuantía o, cuanto menos, las pautas de valoración que permitan al juzgador proceder a su determinación de conformidad con lo que establece el art. 165 CPCC, de otra manera la indemnización podría configurar una confiscación o enriquecimiento sin causa a favor del reclamante (conf. CNCom., esta Sala A, 24.02.2009, ?Suez Luis Moisés y otro c/ Cencosud S.A. s/ ordinario?; id. 30.12.2010, ?Flores Plata de Cisneros Elida c/ Transportes Metropolitanos General Roca S.A. s/ ordinario?; id. Sala E, 06.09.1988, in re: ?Piquero, Hugo c/ Banco del Interior y Buenos Aires?). Ahora bien, estudiadas las constancias de la causa, la realidad es que el accionante no ha aportado elemento de convicción alguno que autorice a considerar configurado el daño moral que alegó haber padecido, no obstante corresponder a dicha parte la carga de la prueba referida a dicho extremo por ser quien tenía a su cargo el onus probandi (arg. art. 377 CPCC; CNCom. esta Sala A, 14.11.2006, in re: ?B.V.R. S.A. c/ Banco Itaú Buen Ayre S.A.?). En efecto, véase que en autos se ha producido prueba documental y pericial contable, las que no resultan conducentes para acreditar la existencia del daño reclamado. Tampoco ello surge de las testimoniales obrantes a fs. 82/3 y fs.88 las que solo refieren al día en que se realizó la reserva del vehículo. En consecuencia, no puede sino decidirse el rechazo de la indemnización pretendida por este concepto. 6.) El reclamo por ?daño punitivo?: La parte actora solicitó la aplicación de la multa prevista en el art. 52 bis de la ley 24240 que -en lo que aquí interesa- dispone que ?al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, que 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?. En el caso, el juez de grado consideró procedente dicha multa, la que estableció en la suma de \$..., monto que no fue recurrido por la demandada y el actor considera exiguo. 6.1. Ahora bien, los ?daños punitivos?, hasta hace no mucho tiempo extraños a nuestro derecho, se han convertido en ley positiva en el país a partir de la sanción, en el año 2008, de la Ley 26.361 (modificatoria de la Ley 24.240), mediante dicha normativa se ha incorporado el citado instituto en el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. La referida norma prevé frente, ?al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, que 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?. Se dispone también que ?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? (conf. Ley 24.240, artículo 52 bis). Pues bien, efectuadas las breves precisiones precedentes en punto al instituto en cuestión, cabe determinar cuáles son los presupuestos que deben requerirse como necesarios para autorizar a conceder una indemnización adicional por dicho concepto. En ese cometido, debe aclararse, en primer lugar, que si bien, para la procedencia del ?daño punitivo? la literalidad de la norma solo parecería exigir el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales y así ha sido entendido en algunos precedentes que estiman que lo único que se requiere es la existencia de dicho incumplimiento (conf. CACiv. y Com. Mar del Plata, Sala II, in re: ?Machinandarena Hernández Nicolás c/ Telefónica de Argentina?), lo cierto es que tal postura no puede ser compartida, a poco que se repare en que tan ligera apreciación resulta contraria a la propia esencia del instituto que se recoge y debe entenderse que deviene contraria al espíritu de la norma. Asimismo, cabe señalar que es criterio de esta Sala coincidente con el consenso dominante sobre la materia, tanto en el derecho comparado como en nuestra doctrina, el de que las indemnizaciones o daños punitivos únicamente proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el ?dolo o la culpa grave? del sancionado, o por la obtención de enriquecimientos derivados del ilícito, o en ciertos casos, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia un menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (véase: Trigo Represas, Felix; ?La responsabilidad civil en la nueva ley de defensa del consumidor?, La Ley On Line; Stiglitz Rubén - Pizarro Ramón; ?Reformas a la ley de defensa del consumidor?, LL, 2009-B, 949). De otro lado, debe destacarse que, en términos generales, cuando los precedentes se refieren a la existencia de ?culpa grave?, se trata de aquella que constituye una falta grosera, esto es, la que consiste en el hecho de no haber tomado una

precaución que todo el mundo habría juzgado necesaria. Este tipo de culpa únicamente se configura cuando media una manifiesta y grave despreocupación, identificándose con la voluntad consciente más que con el simple descuido (conf. CNCom., esta Sala A 06.12.2007, in re: "Valiña Carlos c/ Mercantil Andina Cía de Seguros S.A. s/ ordinario"; íd. 20.12.2011, "Razzini Diego c/ Ford Argentina S.A. s/ ordinario"; íd. 08.04.14; "Agüero Blanca Azucena c/ Intercréditos Cooperativa de Viv. Cred. y Cons. Ltda. s/ Ordinario", entre otros).- Esta postura de que el "daño punitivo" no resulta aplicable en cualquier supuesto, también puede ser observada entre los fundamentos esgrimidos durante el debate parlamentario que precedió a la sanción de la normativa en cuestión, donde se ha expresado que "con el daño punitivo se trata de desbaratar la perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad" (véase "Antecedentes Parlamentarios. Ley 26.361. Defensa del Consumidor", Ed. La Ley, Buenos Aires 2008, pág. 369). En esa misma dirección, se ha sostenido que "resulta contrario a la esencia del daño punitivo y a más de 200 años de historia, sostener que un abogado está habilitado a pedir y el juez a concederlos ante la simple invocación de que el proveedor no ha cumplido sus obligaciones legales o contractuales" (conf. Cam. Apel. Concepción del Uruguay, Sala Civil y Comercial; 04.06.2010, in re: "De la Cruz Mariano Ramón c/ Renault Argentina S.A. y otra"; Lopez Herrera, Edgardo; "Art. 52 bis, Ley de Defensa del Consumidor", JA 2008-II 1201). Para reconocer "daños punitivos" hace falta, se reitera, el elemento "doloso o la culpa grave". Por otro lado, nótese que en el derecho anglosajón se ha exigido para que este resarcimiento proceda un grave reproche subjetivo en la conducta del dañador y un particular y significativo proceder que es mucho más que una mera negligencia en la comisión del hecho ilícito (tort), en efecto, deben existir circunstancias agravantes relativas a ese obrar que demuestren temeridad, malicia, mala fe, malignidad, intencionalidad, perversión, actitud moralmente culpable o grosera negligencia (conf. Pizarro, Ramón "Derecho de Daños"; Ed. La Rocca, Buenos Aires 1993, 298). En los precedentes que han gestado esta figura, se ha admitido su procedencia, por ejemplo, cuando ha quedado demostrada la existencia de un cálculo de probabilidades de costo-beneficio de parte del autor del ilícito, en torno a que sería más barato indemnizar a los eventuales damnificados, que los gastos necesarios para corregir el mismo (véase "Grimshaw vs. Ford Motor Company" 1981, 174 Cal, Rptr 376). En la jurisprudencia norteamericana, para la aplicación de este tipo de condena en materia de daños causados por productos elaborados se exige para su procedencia que: a.) existan fallas acerca de la utilización o riesgos del producto; b.) aparezcan fallas de fabricación después de la venta; c.) se constaten deficiencias por inadecuados controles de calidad (véase referencia a los fallos "Lipke vs. Celotex Corp." "Grimshaw vs. Ford Motor Co." y "Deemer vs. A. Robins Co." en Pizarro Ramón; "Derecho...", obra supra referida, pág. 326/9). También se ha señalado como exigencia de su procedencia la "existencia de lesión o daño", incluso se ha dicho que deberían exigirse, daños susceptibles de reparación (patrimoniales y extrapatrimoniales). En esta línea, se ha señalado que, en principio, este resarcimiento no resultaría aplicable en cuestiones vinculadas con incumplimientos contractuales, aunque, en general, se admite su procedencia excepcional cuando la conducta de la parte que provoca la ruptura contractual va más allá y es acompañada por otro agravio (conf. Pizarro Ramón; "Derecho...", obra supra referida, pág. 301). En nuestro medio, este ámbito está expresamente previsto en el artículo 52 bis Ley 24.240. En conclusión, la finalidad perseguida con este tipo de instituto debe apuntar a sancionar al causante de un daño inadmisibles con eventual proyección social y hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos a través de esa actividad dañosa, con una finalidad ejemplificadora y disuasoria respecto de su reiteración.

6.2. Sobre la base de todo lo hasta aquí expresado, debe concluirse pues, en que la mención que realiza el artículo 52 bis de la Ley 24.240 (reforma introducida por el art. 25 de la Ley 26.361) relativa a la exigencia del "incumplimiento de una obligación legal o contractual" debe ser entendida como una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, debiendo considerarse que la misma es de interpretación restrictiva, resultando procedente, únicamente, frente a la existencia de un grave reproche en el accionar del responsable del daño debiendo haberse verificado que el agente dañador ha actuado con "dolo" o "culpa grave", o con un deliberado designio de anteponer los propios intereses y/o el propio beneficio, manteniéndose indiferente, de modo consciente, frente a los derechos de los clientes o agentes gravemente perjudicados. Es que, no puede obviarse que la aplicación de la sanción debe presuponer los extremos exigibles de responsabilidad y que apunta a la clara finalidad de sancionar graves inconductas y a prevenir su repetición, a reflejar la desaprobación social frente a esas graves inconductas y proteger al equilibrio del mercado. El "daño punitivo" traído a nuestra legislación no puede pues, ser desligado de la necesaria consideración de la naturaleza misma del instituto, dado que es independiente y funcional a la gravedad del hecho, ya que agrava, con todo rigor, la indemnización que ya se haya estimado procedente. Así pues, cabe solo en el debido contexto que justifique concederlo. Efectuada la conclusión precedente, cabe pasar a analizar si, en la especie, se han verificado las circunstancias excepcionales que autorizan a la fijación del "daño punitivo" pretendido, esto es, si se ha acreditado la existencia del tipo de conducta que resulta exigible. En ese marco, debe señalarse, que en la especie se ha verificado que el automotor no fue entregado en el plazo que se había acordado y que, resuelta la operación, las sumas abonadas no fueron restituidas, mas ello no permite desprender que la conducta que generó el incumplimiento de parte de la

demandada con respecto a las obligaciones asumidas exteriorice, del modo exigible ya descripto supra, el designio ?doloso? de perjudicar o la ?culpa grave? en ese sentido, que son necesarios para habilitar la procedencia del ?daño punitivo? pretendido. En efecto, el accionar antijurídico de la demandada importó un negligente incumplimiento con la debida atención a los derechos de su cliente, como consecuencia de lo cual ha recibido la condigna sanción derivada de la obligación indemnizatoria a la que se lo ha condenado en autos, esto es, el pago de las sumas percibidas con más sus correspondientes intereses por la mora en la restitución. Hasta aquí, el resarcimiento es proporcionado al incumplimiento en que se incurriera, con la extensión necesaria para reparar el perjuicio material, no obstante, no se aprecia cabalmente demostrado, con el rigor que es de menester, que haya existido una intención deliberada de provocar un perjuicio al accionante o una grosera y grave negligencia o despreocupación de parte de la demandada con la entidad propia de la ?culpa grave?, circunstancia que obstaría a la procedencia de la condena adicional pretendida en concepto de daño punitivo. En el sub lite, sin embargo, ocurre que el juez de grado ha admitido este rubro, y que ello no fue recurrido por la accionada, por lo cual sólo cabe confirmar el monto establecido en la sentencia apelada. Ello pues, estimando esta Sala que aún no se configuraron los presupuestos para admitir el rubro ?daño punitivo?, no corresponde en esta instancia modificar lo decidido, ni tampoco, otorgar una suma mayor a la reconocida por el juez de grado, como pretende el actor. En razón de ello, deben rechazarse los agravios esbozados al respecto. 7.) Por lo expuesto, esta Sala RESUELVE: a.) Rechazar el recurso deducido por el actor y, por ende, confirmar la sentencia apelada en lo que decide y fue materia de agravio. b.) Imponer las costas de Alzada a cargo del recurrente quien ha resultado vencido en esta instancia (art. 68 CPCC).- A fin de cumplir con la publicidad prevista por el art. 1 de la Ley 25.856, según el Punto I.3 del Protocolo anexo a la Acordada 24/13 CSJN y con el objeto de implementar esa medida evitando obstaculizar la normal circulación de la causa, hágase saber a las partes que la publicidad de la sentencia dada en autos se efectuará, mediante la pertinente notificación al CIJ, una vez transcurridos treinta (30) días desde su dictado, plazo durante el cual razonablemente cabe presumir que las partes ya habrán sido notificadas. Devuélvase a primera instancia encomendándole al Juez a quo realizar las notificaciones pertinentes. El doctor Alfredo Arturo Kölliker Frers no interviene en la presente resolución por encontrarse en uso de licencia (Art. 109 del Reglamento para la Justicia Nacional).- ISABEL MÍGUEZ MARÍA ELSA UZAL MARÍA VERÓNICA BALBI Secretaria Correlaciones:
[Ley 24240](#) - BO: 15/10/1993 Valiña, Carlos c/Mercantil Andina Cía. de Seguros SA s/ordinario - Cám. Nac. Com. - Sala A - 06/12/2007 Bus, Domingo Gabriel c/Transportes Metropolitanos General Roca SA s/ordinario - Cám. Nac. Com. - Sala A - 16/11/2006 Machinandiarena Hernández, Nicolás c/Telefónica de Argentina SA s/reclamo contra actos de particulares - Sup. Corte Just. Bs. As. - 06/11/2012 D' Archivio, María E., Análisis de la relación de consumo... una relación de mercado, una relación humana.- Comentario a fallo, Compendio Jurídico, Boletín 71, pág. 47, Marzo 2013, .
007294E