

## Defensa Del Consumidor Obligaciones Del Vendedor Obligaciones Del Fabricante Reparacion De La Cosa

### JURISPRUDENCIA

### Defensa del consumidor. Obligaciones del vendedor. Obligaciones

del fabricante. Reparación de la cosa Se admite el recurso de inconstitucionalidad interpuesto pues al evaluar la calidad de la reparación efectuada y la existencia o inexistencia de daños resultantes del vicio de la cosa o de la prestación del servicio, la Alzada prescindió de considerar extremos indiscutidos de la causa con entidad decisiva para la solución, debiéndose tener en cuenta al momento de juzgar si se trató de un producto y de un servicio técnico adecuados o, por el contrario, susceptibles de producir perjuicio.

En la ciudad de Santa fe, a los cuatro días del mes de abril del año dos mil diecisiete, se reunieron en acuerdo los señores Ministros de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia, doctores María Angélica Gastaldi, Rafael Francisco Gutiérrez, Mario Luis Netri y Eduardo Guillermo Spuler, con la presidencia del señor Ministro decano doctor Roberto Héctor Falistocco, a fin de dictar sentencia en los autos caratulados "BELFER, JAIME Y OTROS contra ELECTRONICA MEGATONE S.A. Y OTROS -DAÑOS Y PERJUICIOS- (EXPTE. 68/14) sobre RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD (QUEJA ADMITIDA)" (Expte. C.S.J. CUIJ N°: 21-04966102-6). Se resolvió someter a decisión las siguientes cuestiones: PRIMERA: ¿es admisible el recurso interpuesto? SEGUNDA: en su caso, ¿es procedente? y TERCERA: en consecuencia, ¿qué resolución corresponde dictar?

Asimismo se emitieron los votos en el orden en que efectuaron el estudio de la causa, o sea, doctores: Falistocco, Netri, Gastaldi, Gutiérrez y Spuler. A la primera cuestión, el señor Ministro decano doctor Falistocco dijo: Mediante resolución registrada en A. y S. T. 269, pág. 132, esta Corte admitió la queja por denegación del recurso de inconstitucionalidad interpuesto por el actor contra la sentencia 407 del 12.12.2014 dictada por la Sala Tercera de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de Rosario, por entender que la postulación del recurrente contaba "prima facie" con suficiente asidero en las constancias de la causa e importaba articular planteos que podían configurar hipótesis de arbitrariedad con idoneidad suficiente como para operar la apertura de esta instancia de excepción. El nuevo examen de admisibilidad que prescribe el artículo 11 de la ley 7055, efectuado con los principales a la vista, y observado lo dictaminado por el señor Procurador General (fs. 303/308), me conduce a ratificar dicha conclusión. Voto, pues, por la afirmativa. A la misma cuestión, el señor Ministro doctor Netri, la señora Ministra doctora

Gastaldi y los señores Ministros doctores Gutiérrez y Spuler expresaron idénticos fundamentos a los expuestos por el señor Ministro decano doctor Falistocco y votaron en igual sentido. A la segunda cuestión, el señor Ministro decano doctor Falistocco dijo: 1. Estos caratulados se iniciaron con motivo de la demanda de daños y perjuicios -derivados de las reiteradas fallas de un televisor nuevo- promovida por Jaime Belfer, Perla Epstein de Belfer y Simón Marcelo Belfer contra Philips S.A. y Electrónica Megatone S.A. por la suma aproximada de \$6.985,83, en concepto de daño material, y \$40.000, en concepto de daño moral (fs. 22/24).

Contestada la demanda por las accionadas (fs. 50/54 y 57/61), y una vez ofrecida y producida la prueba y presentados los alegatos, el Juez de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial de la 16° Nominación de Rosario, por decisorio 1253 de fecha 21.08.2013, rechazó la demanda, con costas (fs. 179/183). Impugnado que fue dicho pronunciamiento por la vencida, los autos arribaron al Tribunal de Alzada, donde la Sala Tercera de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de Rosario, por acuerdo 407 del 12.12.2014, rechazó los recursos interpuestos, con costas (fs. 242/249).

2. Contra dicho resolutorio, el accionante interpuso recurso de inconstitucionalidad con fundamento en el artículo 1, inciso 3), ley 7055. Expresó -en sustancia- que la Cámara viola el principio de congruencia al errar en la identificación del daño. A este respecto, afirmó que no fueron las "fallas" del televisor lo que motivaron el reclamo, sino que el daño fue la privación de poder ver televisión en el producto nuevo por permanecer en los servicios técnicos prolongados lapsos (en total 80 días). Alegó que el fallo es arbitrario por desnaturalizar el debido proceso al imponer a su parte la carga de probar que no le entregaron la constancia de reparación prevista en el artículo 15 de la ley 24240 con el argumento de que quien afirma el hecho debe probarlo cuando -dice- su parte negó el hecho de la entrega de la misma. Añadió que dicha constancia era decisiva para conocer qué daños tenía el televisor para actuar en consecuencia. Tachó de arbitrario el pronunciamiento por esgrimir que no procede la sustitución de la cosa (art. 17, ley 24240) toda vez que ésta sólo tiene lugar cuando la reparación no resultase satisfactoria, lo que no se acreditó en la especie. En ese orden, indicó que el razonamiento de la Alzada no se corresponde con la lógica y las máximas de la experiencia, ya que si el televisor no tenía ninguna falla como alegan las demandadas, por qué la tuvieron en el taller no menos de 27 días. Agrega que salta a la vista la importancia de la constancia del artículo 15 que las accionadas no entregaron. Por otra parte, le endilgó a la sentencia omitir el tratamiento de la obligación de transporte que pesaba sobre los demandados (artículo 11 de la ley 24240) con el argumento de que dicho tema fue introducido recién al alegar, cuando -adujo- se trata de un tema que integró la litis al haber sido introducido por los demandados al

contestar la demanda. Finalmente, manifestó que el decisorio no valoró debidamente las pruebas testimoniales e informativas producidas en autos y destacó la innecesariedad de producir la prueba pericial por consistir el daño en la privación del uso del televisor.

3. La Cámara, mediante resolución 190 del 09.09.2015 denegó la concesión del recurso de inconstitucionalidad interpuesto (fs. 286/292), lo que motivó la presentación directa del interesado ante esta Corte que -como se señaló supra- resolvió admitir la queja interpuesta.

4. Encontrándose objetada la validez constitucional del fallo dictado por la Alzada, el detenido estudio de las cuestiones esenciales involucradas en la litis aporta el convencimiento de que el recurso excepcional interpuesto merece favorable acogida, al comprobarse que los Juzgadores han incurrido en diversos vicios, especialmente vinculados a la omisión de analizar los agravios del apelante y los elementos relevantes de la causa a la luz de la normativa de orden público aplicable, utilizando para ello una fundamentación que sólo brinda sustento aparente al pronunciamiento recurrido, pero que resulta insuficiente para satisfacer adecuadamente el derecho a la jurisdicción que asiste al justiciable, garantizado por nuestra Carta Magna local.

Es que si bien la postulación del recurrente remite al examen de cuestiones de hecho, prueba y derecho común, materia ajena -como regla y por su naturaleza- a la instancia extraordinaria (cfr. entre muchos otros, A. y S., T. 99, págs. 102 y 179; T. 100, pág. 251; T. 101, pág. 408; en sentido análogo, Fallos:297:29; 300:1049; 301:1062; 302:1030, etc.), ello no resulta óbice para declarar procedente el recurso, cuando se ha omitido dar un tratamiento adecuado a la controversia de acuerdo a los términos en que fue planteada, a la prueba rendida y al derecho vigente, o cuando los argumentos expuestos por el Tribunal han franqueado el límite de razonabilidad tolerable a la luz de las exigencias constitucionales de motivación suficiente (doctrina de Fallos:311:1656, 2547; 317:768; A. y S. T. 236, pág. 293, entre otros), tal como sucede, a mi entender, en el "sub lite".

En efecto: En primer término, cabe recordar que el A quo -en lo que aquí resulta de interés- convalidó el razonamiento del Juez de grado al sostener -en sustancia- que la carga probatoria se encontraba en cabeza del actor, en virtud del reconocimiento parcial de los hechos formulado en las contestaciones de la demanda, ya que la concordancia entre las partes existía sólo respecto del primer desperfecto que presentó el televisor, pero había controversia en lo tocante a las alegadas fallas posteriores (fs. 244v./245).

En ese orden, destacó lo resuelto en baja instancia acerca de que la protección que ofrece el microsistema de defensa del consumidor no exime a éste de la carga de la prueba del daño sufrido, sin perjuicio de que aquélla pueda ser alivianada (f. 245).

Añadió a esa inteligencia que dicha carga subsiste aun cuando el artículo 53 de la normativa consumeril estipule que los proveedores deben aportar al proceso todos los elementos de prueba en su poder (f. 245).

Por otro lado, la Sala entendió que, en los términos en que había quedado trabada la litis, era el accionante quien debía probar la falta de entrega de la constancia de reparación prevista en el artículo 15 de la ley 24240, desde que era aquél quien había afirmado dicha circunstancia (f. 246).

A posteriori, rechazó la procedencia de la pretensión fundada en el artículo 17, al entender que las opciones establecidas en dicha norma entran a jugar cuando la reparación efectuada no resulte satisfactoria, extremo que -a juicio de los Sentenciantes- debía probar el actor y no lo hizo (fs. 246/v.).

Y bien -como supra se adelantó- tal razonamiento evidencia que la Cámara ha conferido un tratamiento irrazonable al caso debatido, al adoptar una solución que traduce una objetable interpretación de las circunstancias de la causa desde la perspectiva del derecho del consumidor.

En efecto, al poner en cabeza exclusiva del actor la carga de la prueba atinente al cumplimiento o incumplimiento de la obligación de entrega de la constancia exigida por el artículo 15 de la ley 24240 y, en especial, al carácter satisfactorio o insatisfactorio de la reparación efectuada -al que quedaba supeditada la pretensión relativa al ejercicio de la opción prevista en el artículo 17-, liberando a las demandadas de toda carga sobre el particular, la Sala directamente desconoció el deber de colaboración procesal impuesto a los proveedores por el artículo 53 de la misma ley.

En tal sentido cabe acotar que si bien la regla "in dubio pro consumidor" consagrada en los artículos 3 y 37 de la Ley de Defensa del Consumidor atañe a la interpretación de la ley y del contrato y no a la valoración de la prueba de los presupuestos fácticos de la pretensión y, a su turno, el artículo 53 de la misma ley no establece una inversión de la carga probatoria, sí se establece en cabeza del proveedor el deber de prestar la colaboración procesal necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio y, puntualmente, de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder conforme a las características del bien o servicio (art. 53, párr. 3º, ley 24240), cuyo incumplimiento podría acarrear un indicio en su contra según las circunstancias (cfr. Sáenz, Luis R. y Silva, Rodrigo, en "Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada", dir. Sebastián Picasso y Roberto A. Vázquez Ferreyra, La Ley, 2009, T. 1, págs. 664/671).

Sin embargo la Alzada, al decidir como lo hizo, ha soslayado que, en la realidad del caso, su razonamiento supondría -entre otras cosas- colocar en cabeza del consumidor la carga de una prueba si no imposible asaz difícil, pasando por alto también que, en punto a la constancia de reparación, surge del expediente que la misma no fue entregada ni siquiera en la primera oportunidad en que el televisor fue llevado al servicio técnico para sustitución de una pieza (display), todo ello en violación flagrante de las normas y principios protectorios del consumidor, de raigambre constitucional (art. 42, C.N.).

Por otra parte, a la hora de evaluar la calidad de la reparación efectuada y la existencia o inexistencia de daños resultantes del vicio de la cosa o de la prestación del servicio, la Alzada prescindió de considerar extremos indiscutidos de la causa con entidad decisiva para la solución.

Así, está fuera de controversia que el televisor

adquirido por el actor en septiembre de 2009, presentó una falla y fue llevado al servicio técnico de la demandada en tres oportunidades: la primera, en mayo de 2010, cuando se llevó a cabo una reparación consistente en la sustitución del display; y otras dos veces en setiembre y diciembre del mismo año, en las que las demandadas adujeron la inexistencia de nuevos desperfectos, encontrándose admitido que desde la última ocasión el aparato todavía no ha sido devuelto al consumidor. Y cada una de esas oportunidades tuvo como correlato, obviamente, la consecuente privación de uso durante el tiempo en que la cosa falló y/o permaneció en el servicio técnico, circunstancias cuya imputabilidad y potencialidad dañosa en los planos patrimonial y extrapatrimonial no fueron siquiera mencionadas al decidir, y mucho menos valoradas. Al respecto cabe apuntar que en los supuestos como el presente, de comercialización de cosas muebles no consumibles enmarcados en relaciones de consumo -y, como tales, alcanzados por las normas de orden público protectorias de usuarios y consumidores-, los vendedores y los fabricantes o productores se hallan obligados concurrentemente al otorgamiento y cumplimiento de la llamada "garantía legal" por defectos o vicios de cualquier índole de la cosa comercializada, lo cual implica su debida reparación en los términos de dicha garantía, debiendo asegurar a tal fin un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos -incluyendo el transporte de la cosa cuando la misma deba ser trasladada a fábrica o taller habilitado, así como la entrega de una constancia de reparación, con la respectiva prolongación del plazo de garantía- (arg. arts. 11, 12, 13, 14, 15 y 16, ley 24240). A su vez, dichos garantes deberán responder, eventualmente, por las reparaciones que no resulten satisfactorias -esto es, cuando la cosa reparada no reúna las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, entendiéndose por "condiciones óptimas" aquellas necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante-; y, en todos los casos, por los daños y perjuicios resultantes del vicio de la cosa o de la prestación del servicio que pudieren corresponder (arg. arts. 17 y 40, ley 24240 y su reglamentación según decreto 1798/94). En autos -como se dijo- tenemos un televisor con una primera falla reconocida y el tiempo empleado por el servicio técnico para su devolución en todos los casos -aun cuando se afirmara que no tenía nuevos defectos-, todo lo cual debió ser tenido en cuenta al momento de juzgar si se trató de un producto y de un servicio adecuados o, por el contrario, susceptibles de producir perjuicio; del mismo modo que, como contracara de dichas circunstancias acreditadas y en relación al carácter satisfactorio o insatisfactorio de la reparación efectuada, debió ponderarse si de acuerdo con las reglas de la lógica y de la experiencia cabía o no suponer que el consumidor se hubiera conducido como lo hizo por puro capricho. Queda claro entonces que el Tribunal a quo omitió tratar los agravios del apelante y las constancias conducentes de la causa con arreglo a la normativa protectoria aplicable al caso, lo cual conduce a colegir que la respuesta brindada no pueda ser aceptada como derivación razonada del derecho vigente que permita dar sustento bastante a lo decidido en los términos del artículo 95 de la Constitución provincial. Lo dicho hasta aquí basta para hacer lugar al recurso interpuesto por el actor, a fin de que la causa sea nuevamente juzgada subsanándose el vicio que exhibe la sentencia atacada, sin que el presente implique pronunciamiento alguno acerca de cómo deberá dirimirse en definitiva el fondo del asunto -aspecto éste cuyo análisis corresponde a los Jueces de las instancias de mérito-. Voto, pues, por la afirmativa. A la misma cuestión, el señor Ministro doctor Netri, la señora Ministra doctora Gastaldi y los señores Ministros doctores Gutiérrez y Spuler expresaron idénticos fundamentos a los expuestos por el señor Ministro decano doctor Falistocco y votaron en igual sentido. A la tercera cuestión, el señor Ministro decano doctor Falistocco dijo: Atento al resultado obtenido al tratar las cuestiones anteriores, corresponde declarar procedente el recurso de inconstitucionalidad y, en consecuencia, anular la sentencia impugnada, con costas a la vencida (art. 12, ley 7055). Remitir la causa al tribunal que corresponda a los fines de que la misma sea nuevamente juzgada. Así voto. A la misma cuestión, el señor Ministro doctor Netri, la señora Ministra doctora Gastaldi y los señores Ministros doctores Gutiérrez y Spuler dijeron que la resolución que correspondía dictar era la propuesta por el señor Ministro decano doctor Falistocco y así votaron. En mérito a los fundamentos del acuerdo que antecede, la Corte Suprema de Justicia de la Provincia RESOLVIÓ: Declarar procedente el recurso de inconstitucionalidad y, en consecuencia, anular la sentencia impugnada, con costas a la vencida. Remitir la causa al tribunal que corresponda a los fines de que la misma sea nuevamente juzgada. Registrarlo y hacerlo saber. Con lo que concluyó el acto, firmando el señor Ministro decano y los señores Ministros por ante mí, doy fe. FDO.: FALISTOCCO - GASTALDI - GUTIÉRREZ - NETRI - SPULER - FERNÁNDEZ RIESTRA (SECRETARIA). 016815E