

Compraventa Automotor Incumplimiento En La Entrega Por Parte Del Concesionario Extension De Responsabilidad Al Fabricante

JURISPRUDENCIA

concesionario. Extensión de responsabilidad al fabricante fabricante por la falta de entrega del vehículo a la actora por parte de la concesionaria, pues observando el sistema de comercialización diseñado por el concedente, parece de estricta justicia que la contraprestación para el usuario esté dada, cuando menos, por la fiscalización, el contralor y la tempestiva corrección de la conducta comercial eventualmente desviada del concesionario.

En Buenos Aires, a los 14 días del mes de Diciembre de dos mil diecisiete, reunidos las Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos caratulados ?SORRENTINO DANIELA PRISCILA contra VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A sobre ORDINARIO? (EXPTE. N° 33306/2014), en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden: Doctoras Matilde E. Ballerini, Ana I. Piaggi y María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero. Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada? La Señora Juez de Cámara Doctora Matilde E. Ballerini dijo: I. A fs. 60/88 la Sra. Daniela Priscila Sorrentino promovió demanda contra Volkswagen Argentina S.A., solicitando se la condene a la entrega de un automóvil Modelo 5Z73F4 Suran 1.6 de cinco puertas, Trendline manual y al pago de la suma de trescientos sesenta mil cuatrocientos cincuenta y cuatro pesos (\$ 360.454), con más sus intereses y costas, en concepto de daños y perjuicios por el incumplimiento del contrato de compraventa automotor que las vinculaba. II. La sentencia dictada a fs. 445/457, a cuya exposición de los hechos me remito a fin de evitar estériles reiteraciones, hizo lugar a la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la demandada y rechazó la acción con costas a la actora vencida. Para así resolver, el Sr. Juez a quo consideró que el contrato de concesión es un contrato atípico que vincula por un lado, al fabricante (Volkswagen) y a quien adquiere sus productos para la venta (Guido Guidi S.A); y por otro a la concesionaria y al cliente, y a cuyo respecto la concedente es un tercero que no puede ser alcanzado por los efectos de tal convención. En base a tales consideraciones, estimó que la actuación de Guido Guidi fue en nombre y riesgo propios, debiendo soportar las eventuales contingencias de las operaciones que realiza. Y en tanto la venta del automotor se llevó a cabo entre la concesionaria y la Sra. Sorrentino, Volkswagen no era responsable por los daños o perjuicios derivados de ella. Por último, impuso las costas a la actora vencida. III. Contra dicho pronunciamiento, se alzó la accionante a fs. 458. Fundó su recurso a fs. 467/477, que fuera contestado a fs. 479/522. A fs. 526/540 emitió su dictamen la Sra. Fiscal General ante esta Cámara. En síntesis, las críticas de la apelante transitan por los siguientes carriles: (i) la violación del principio de congruencia; (ii) que se haya considerado al contrato de concesión como un contrato de reventa; (iii) la falta de análisis de los argumentos vertidos en la demanda, como la posibilidad que habría tenido Volkswagen de prevenir los perjuicios ocasionados; (iv) el rechazo de los daños reclamados; y (v) la imposición de costas. IV. En forma preliminar, cabe destacar que en esta instancia no existe controversia respecto a que: (a) la demandada y la empresa Guido Guidi S.A se encontraban vinculadas al momento de los hechos por un contrato de concesión; (b) vigente aquél, la actora y el concesionario celebraron un contrato de compraventa de un automotor Modelo Suran 1.6 de cinco puertas, Trendline manual por la suma de \$ 132.000; (c) el día 18/12/13 se depositó el monto de la operación en la cuenta oportunamente denunciada; (d) no hubo entrega del vehículo como tampoco devolución del dinero. En este marco fáctico, procederé a continuación al análisis de las quejas vertidas por la apelante. V. En primer lugar, se agravó la accionante por considerar que la sentencia dictada incurrió en una violación del principio de congruencia al tratar la defensa de la demandada como una excepción de falta de legitimación pasiva que no habría sido interpuesta como tal. Adelanto que la queja será desestimada. A fs. 110 Volkswagen planteó ?como defensa de fondo ... la ausencia de legitimación para obrar pasiva en lo que refiere a mi representada, ya que la misma no tiene aptitud para ser demandada?. Nótese que, sin tergiversar lo dicho por la accionada, el anterior sentenciante definió en el pto. b) de la sentencia atacada el argumento antedicho como excepción de falta de legitimación pasiva en concordancia con lo dispuesto por el art. 347 inc. 3 CPR. (ver fs. 450), lo que echa por tierra lo denunciado por la Sra. Sorrentino. En consecuencia, cabe concluir que el análisis efectuado debe ser ponderado bajo la órbita del principio iura novit curia, el cual, como es sabido, dispone que el Juez puede calificar los hechos, aplicando el derecho que corresponda en tanto no se alteren los supuestos fácticos de la causa (CSJN, Fallos 288:279; 296:633 y 297:42). VI. Trataré a continuación los agravios relativos a la responsabilidad que la actora imputa a Volkswagen. Sostuvo la apelante que Guido Guidi S.A y la accionada se encontraban vinculadas por un contrato de concesión y no por un supuesto de reventa, que implica una concentración vertical de empresas y un control permanente de la contabilidad de la concesionaria por el concedente. Alegó que esa

característica evidenciaba el conocimiento que la automotriz debía poseer del estado de cesación de pagos en que se encontraba la concesionaria. Estimó que la defendida estaba en condiciones de evitar el perjuicio provocado a los clientes del concesionario rescindiendo la transacción o bien supliendo la falta de entrega de los automóviles comercializados. Como Juez de Primera Instancia si bien he sostenido que, en principio, los contratos celebrados entre las concesionarias y sus clientes resultaban res inter alios acta respecto del fabricante, razón por la cual no correspondía que este último respondiera por los incumplimientos de aquél en la entrega de los rodados (ver en este sentido *Voleado María Elizabeth c/ Automotores Universal S.A. s/ sumario?* del 27/03/09, Juzgado Comercial N° 24 Secretaría N° 48), ello se hallaba como principio general subordinado a la inexistencia de causas imputables a la terminal, tales como, por ejemplo, la idoneidad del control económico ejercido por ésta sobre su concesionaria y la incidencia que un deficitario ejercicio de ese control pudo tener en el acaecimiento del incumplimiento en estudio. Concordante con lo expuesto, cuadra precisar que dicho criterio general no implicaba que en ningún caso pueda responsabilizarse al fabricante/concedente, ya que entiendo -como se dijera- que existen situaciones en las que éste debe hacerse cargo de los incumplimientos de su concesionario. La extensión de la responsabilidad dependerá así, en cada caso concreto, de diversas circunstancias de hecho que tornan imposible determinar una solución unívoca aplicable a todas las causas. VII. Recuérdese que el contrato de concesión para la venta de automotores se debe ubicar dentro de los contratos de adhesión. Razón para ello es que, como sostiene la accionante en su expresión de agravios, dicho contrato tiene las características propias de un negocio jurídico de concentración vertical de empresas en el cual la parte concedente incorpora a su estructura funcional un concesionario que, por lo general, mantiene su independencia jurídica y patrimonial, pero que se somete a las reglas impuestas por la parte concedente, las cuales traducen una notoria desigualdad de tratamiento, en una vinculación atípica (conf. CNCom., esta Sala, in re *Cilam S.A. c/ IKA Renault S.A.?* del 14/03/1983, ED, 104-181, citado por Hoczman, Heriberto *Contrato de Concesión Comercial?* pág. 254/255 ed. La Rocca, Bs. As., 1994; ver en el mismo sentido Marzorati Osvaldo J. *Sistemas de Distribución Comercial?* pág. 126 y ss, ed. Astrea, Bs. As., 1992). En este orden de ideas, el Dr. Farina ha expuesto que *?...al sostener que la concesión es un caso de concentración vertical, estamos señalando su aspecto más destacado, lo cual nos permitirá determinar en el caso concreto si estamos o no ante un verdadero contrato de concesión comercial...?* (*Contratos Comerciales Modernos?*, 2da. edición, pág. 452 y ss., ed. Astrea, Bs. As., 1999). El concesionario, en la concesión comercial enajena en todo o en parte su independencia económica, pues el concedente domina y controla todos los aspectos de la comercialización, dispone los precios al público, indica cómo debe presentarse el local, exige criterios contables, solicita informes detallados, impone sus propios entes financieros en las operaciones a crédito, se reserva el derecho de intervenir en la contabilidad de la concesionaria, etcétera. La concesionaria se convierte, así, en una pieza dentro de la vasta y compleja organización de ventas generales dirigidas por el concedente, y al concesionario no le queda otra alternativa -cuando el mecanismo ya está funcionando- que aceptar o sucumbir (conf. Farina, Juan M. *Resolución del contrato en los sistemas de distribución?*, pág. 10, ed. Astrea, Bs. As. 2004). VIII. Efectuadas las precisiones precedentes, cabe entonces determinar si en el sub lite se encuentran cumplidos los presupuestos necesarios para extender la responsabilidad de la concesionaria por la falta de entrega de un vehículo, a la aquí demandada. Vale aclarar que ésta no proviene de aquellas estipulaciones del contrato de concesión que lo definen como contrato de venta en el que el concedente no responde por las obligaciones comerciales contraídas por el concesionario frente a los adquirentes finales de los productos. Sino que la misma encuentra su fundamento en el contralor comercial, financiero y del negocio en general, que debió ejercer la accionada sobre el concesionario para que, de haber actuado regularmente, en tiempo y forma, hubiera impedido la concreción del perjuicio sufrido (conf. CNCom., esta Sala, in re *Dubini Adrián c/ Volkswagen Argentina S.A. s/ ordinario?*, del 25/06/2010). La demandada sostuvo que su intervención principal en el negocio estaba determinada por su prestación de garantía de post-venta de las unidades 0km y no en asegurar las operaciones que realizan las concesionarias (ver fs. 109). Asimismo, negó tener conocimiento alguno del estado de cesación de pagos en que se encontraba Guido Guidi S.A (fs. 101vta.). Como se dijo, la actora depositó el precio total del automóvil el 18/12/13 (ver copia certificada de fs. 13); conforme se estableció en el formulario que en copia obra a fs. 11, el plazo de entrega del vehículo era de 20 a 30 días hábiles, ergo, el vencimiento se produjo el 03/02/14. Por su parte, el contrato de concesión agregado a fs. 194/207 por la experta contable, reconocido por la demandada y suscripto con el concesionario, obligaba a éste en su cláusula quinta a *suministrar a la Compañía a intervalos regulares y según se le requiera, estados económicos-financieros exactos y que sirvan para reflejar fielmente la situación del Concesionario ... el concesionario permitirá que la Compañía, por intermedio de sus representantes, examine en cualquier momento y de tiempo en tiempo cualesquier libros, análisis, estadísticas, controles de operaciones y cuanto elemento sirva para precisar el resultado de la explotación de la concesión y del servicio prestado o a prestar por el Concesionario a los usuarios reales y potenciales de productos de la Compañía...?* De ello se desprende que Volkswagen poseía amplias facultades para examinar la documentación contable de Guido Guidi S.A, conocer con detenimiento su situación financiera y si existían demoras en la entrega de las unidades ya abonadas. Asimismo, mediante el sistema de control descripto, la

accionada debía poder advertir el inminente estado de cesación de pagos del concesionario, que determinaría su posterior concursamiento (el cual finalmente tuvo lugar el 05/06/14 - ver copia de nota enviada por la sindicatura a fs. 30). Mediante dicha supervisión hubiera estado a su alcance evitar -o al menos procurar minimizar- los daños generados a los consumidores, por ejemplo, haciendo entrega de las unidades, y luego -eventualmente- subrogándose en sus derechos contra el concursado. Para más, aun cuando pretenda desconocer el estado de cesación de pagos en que se hallaba su concesionario, se desprende de las actuaciones administrativas correspondientes a la denuncia efectuada por la actora en la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial que 2 meses antes de la presentación en concurso de Guido Guidi, Volkswagen fue informada que el vehículo aquí reclamado no había sido entregado para ese entonces (ver acta audiencia de fecha 16/04/14 de fs. 177). Tales datos obviamente debieron ser tenidos en cuenta para extremar los recaudos tendientes a efectuar un seguimiento más riguroso de la actividad de la concesionaria, concluyéndose que su omisión, constituye una infracción al deber de control plasmado en el vínculo que unía a ambas empresas. Siendo esto así, y observando el sistema de comercialización diseñado por el concedente, parece de estricta justicia que la contraprestación para el usuario esté dada, cuando menos, por la fiscalización, el contralor y la tempestiva corrección de la conducta comercial, eventualmente desviada del concesionario (conf. CNCom., esta Sala, in re ?Dubini Adrián c/ Volkswagen Argentina S.A. s/ ordinario?, del 25/06/10 ya citado). De este modo, la actora tenía derecho a exigir una conducta comercial seria y responsable del vendedor, merced a la fiscalización y control que de la actividad del mismo se suponía debía ejercer la aquí demandada. La omisión por ésta de esas facultades que -como se vio- le resultaban propias bajo el contrato de concesión aludido, y el perjuicio que de ese obrar se ha seguido a la accionante, la hacen titular del derecho a ser resarcida por la emplazada (ver en esta orientación Ghersi, Carlos Alberto ?Contratos Civiles y Comerciales? T. II pág.97, ed. Astrea, Bs.As., 1998).

Concordante con ello, se ha dicho que en la venta de productos al amparo de marcas afamadas o productos de renombre, la figura del concesionario se empequeñece ya que en los productos nuevos lo que más cuenta es la seriedad y prestigio de la fábrica (conf. Marzorati, Osvaldo J. ?Sistemas Modernos de Distribución Comercial?, RDCO. Año 19 N° 111 pág. 338) que, se supone, a su turno, elegirá en los países donde opere una empresa que fiscalizará a los concesionarios. No puede soslayarse que la pertenencia a una red oficial de concesionarios influye en los potenciales consumidores y usuarios quienes pueden suponer que al adquirir un automóvil de la marca, a alguno de aquellos concesionarios, efectuará una operación comercial con una persona cuya seriedad y solvencia se encuentra sobreentendida o asegurada por el mismo hecho de pertenecer a dicha red oficial. Es que si bien la concesionaria no es una representante del fabricante, el adquirente puede legítimamente suponer que está contratando con una empresa cuya seriedad es avalada por el fabricante, y que por lo tanto, los actos de la concesionaria están controlados por aquél. Nótese en apoyo de lo dicho, el modo en que se resalta la marca de la demandada en la papelería comercial del concesionario (ver fs. 11/12). Juzgo, en síntesis, que el sistema o servicio de comercialización implementado y su fiscalización por la concedente no ha sido seguro, ya que en la inejecución de la prestación debida por el concesionario no fue ajena la actuación de la terminal, por lo que no puede predicarse la inocuidad de las consecuencias que sus propios actos produjeron a la accionante, quien vio afectada ilegítimamente la integridad de su patrimonio, lo cual no debió ocurrir, conforme a las expectativas generadas por las empresas involucradas en la operatoria común (conf. art. 901 del Cód. Civil). En efecto, Volkswagen Argentina S.A. no aseguró que el servicio y/o sistema de comercialización por ella implementado cumpliera con la finalidad esperada y que no causara daños previsibles, resultando conculcado de este modo en la especie el deber de seguridad, implícito en el entonces vigente artículo 1198 del Código Civil, y el deber general de no dañar también contemplado en ese ordenamiento, cuya aplicación no queda limitada al campo contractual, pues se sitúa entre los principios generales del derecho que gobierna. En tal contexto, esta Sala, si bien con otra conformación, ha sostenido que el deslinde de responsabilidad debe apreciarse con estrictez, pues el incumplimiento de las obligaciones y cargas contractuales no se agota en sus efectos bilaterales sino que repercute en el sistema. De allí que los contratos vinculados entre sí, en cumplimiento de una operación económica global, debe interpretarse conjunta y coherentemente sin soslayar la finalidad supracontractual que generalmente surge a través de la red de vínculos (in re, ?Barreiro Mario c/ Sena Automotores S.A. y Fiat Auto Argentina S.A.? del 14/06/2004). En un caso análogo al presente, esta Sala con voto preopinante del recordado Juez Dr. Enrique Butty, ha fallado que resultaba procedente atribuir responsabilidad al fabricante-concedente por el incumplimiento de un contrato de compraventa de automotor por parte del concesionario, pues quien ofrece una cosa al público a través de una especializada red de distribución, asume una obligación de resultado frente al futuro consumidor (léase ?adquirente del rodado?), consistente en la entrega de un producto para cumplir con una finalidad que constituya la razón comercial que sirve para su promoción y eventual estímulo en el comprador para su adquisición. En esa línea de ideas, se sostuvo que el fabricante -concedente- era responsable objetivamente en virtud del artículo 1113 del Cód. Civil por el incumplimiento de un contrato de compraventa de automotor por parte del concesionario, pues éste se desempeña habitualmente como un auxiliar del concedente, que coloca su propia organización comercial al servicio de éste y por tanto encuadra en la noción de dependiente de la norma citada. En el mismo

precedente se dijo que la terminal tiene una suerte de obligación de seguridad, tanto respecto de la cosa como de los agentes que incorpora a su red de distribución (in re, ??Sicania S.A. c/ Automóviles Exclusivos S.A.?, del 28/06/02). Vista la tendencia jurisprudencial sentada en casos similares al sub examine, considero que no asiste razón a la accionada cuando pretende liberarse de toda responsabilidad, con base en un argumento demasiado simplista como lo es el de que no tenía relación contractual con la Sra. Sorrentino, al olvidar que en la concesión automotriz no se está simplemente frente a contratos independientes, sino que la vinculación y con ella la responsabilidad existirá cuando la terminal no ha fiscalizado debidamente la actuación del concesionario.

Fue la accionada (dadas las facultades otrora señaladas) quien pudo y debió impedir que Guido Guidi S.A. continuara cobrando por la venta de vehículos que sabía no estaba en condiciones de entregar. IX. Asimismo, como elemento coadyuvante resta agregar que, en tanto Guido Guidi S.A es una empresa que desarrolla de manera profesional la comercialización de los bienes de la marca de la accionada (art. 2 Ley 24.240) y que, por su parte, la actora es una persona humana que intentó adquirir un automóvil como destinataria final, es indudable que en la especie resulta de aplicación la Ley de Defensa del Consumidor y que el vínculo habido entre la Sra. Sorrentino y el concesionario se trató de una relación de consumo. Sentado ello, adviértase que dentro del marco descripto, y en el circuito que atraviesa el bien desde la fábrica hasta el consumidor, pueden sucederse vicisitudes que conlleven consecuencias jurídicas para las partes. En este sentido, el artículo 40 de la referida normativa, dispone que: ?si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio... La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena?. La norma contempla un sistema de responsabilidad objetiva en el cual el factor de atribución es el vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio; de manera tal que el consumidor sólo debe acreditar el daño y la relación de causalidad entre éste y la cosa. Y más allá de la enumeración legal que es simplemente enunciativa, dicho artículo quiere responsabilizar a todas aquellas personas humanas o jurídicas que han participado en la concepción, creación y comercialización del servicio, y no solo a quien lo provee en forma directa (conf. CNCom., esta Sala, in re ?Salem, Carlos Isaac c/ Guillermo Dietrich S.A. y otro s/ ordinario?, del 06/11/15; id. Sala D, in re ?Rusconi María c/ Peugeot Citroën S.A. s/ sumario?, del 18/06/08). Así, la accionada no acreditó causal alguna que pueda reputarse apta para eximirla de responder por los daños causados a la Sra. Sorrentino, en tanto la falta de entrega del vehículo no pudo imputarse a la víctima o a un tercero por el cual no debiera responder. La vinculación contractual entre automotriz y concesionaria y la concentración vertical de empresas dispuesta por el contrato de concesión permiten responsabilizar a toda la cadena de producción ante el incumplimiento denunciado por la deficiente prestación del servicio ofrecido. Así, a tenor de todo lo expuesto, no cabe más que concluir que la responsabilidad de la accionada ha quedado comprometida y debe responder por los daños que la accionante hubiera sufrido. X. Atento a lo resuelto

precedentemente, corresponde a continuación ingresar en el estudio, procedencia y eventual cuantía de los diversos perjuicios que la actora denunció haber padecido. a) Respecto al daño material, no puedo dejar de advertir que en el punto I de la demanda (fs. 60), la actora reclamó la entrega de un automóvil marca Volkswagen, modelo Suran 1.6 de 5 puertas, Trendline manual. Sin embargo, luego en el punto V.A (fs. 70), mutó su pretensión y solicitó por tal concepto el monto de \$ 160.454, equivalente al valor del vehículo que intentó adquirir al momento de inicio de las actuaciones. Asimismo solicitó que ese importe sea actualizado a la fecha de la sentencia. Pues bien, siendo que esto último es coincidente con lo oportunamente reclamado en la insinuación del crédito que realizara ante la sindicatura del concurso de Guido Guidi S.A (ver fs. 29), y que, en definitiva, aquí se debate el mismo incumplimiento, juzgo que corresponde admitir el presente reclamo conforme fuera oportunamente receptado en el marco de aquel proceso universal. En consecuencia, el rubro en análisis procederá por la suma de \$ 132.000 (ver fs. 370) con más los intereses, debiendo aclararse que cualquier importe que oportunamente hubiera percibido la actora en el marco del concurso preventivo deberá ser retraído de la indemnización aquí concedida. b) En cuanto a la privación de uso reclamada, recuérdese que la indisponibilidad material -y jurídica- del rodado a raíz del obrar ilegítimo de la reclamada, configura por sí un daño indemnizable (conf. CNCom., esta Sala, in re ?Sobrero, Julio c/ Boston Compañía Argentina de Seguros S.A. s/ordinario? del 18/10/2006; en igual sentido: Sala E, in re "Verly, Marcos Alejandro c/ Ernesto P. Amendola S.A s/ ordinario" del 14/04/2009; entre otros) que produce una pérdida susceptible de apreciación pecuniaria que no requiere ser cabalmente probada (conf. C.S.J.N., Fallos 319:1975; 320:1567; 323:4065). Resulta lógico y procedente que exista un daño derivado de tal privación, puesto que ésta origina por sí sola una serie de trastornos por la obvia reducción de las posibilidades de traslado, los cuales no habrían ocurrido de no haberse visto la accionante privado del bien para el cual ya había abonado el total de su valor. Y si bien es correcto que como contrapartida, la perjudicada obvió incurrir en ciertos gastos (vgr. combustible, seguro, patentes, mantenimiento, taller, estacionamiento, etc.) que por aplicación de la máxima compensatio lucri cum damno deben ser deducidas del monto total a indemnizar para no convertir la reparación en una causa inadecuada de lucro a favor de la damnificada (conf. CNCom., esta Sala, in re ?Herón, Guillermo P. c/ Provincia Seguros SA

y otro s/ ordinario?, del 30/06/2009, entre muchos otros), resulta lógico indemnizar las molestias que la accionante debió injustamente soportar como consecuencia del incumplimiento de la defendida. Sin embargo, frente a la ausencia de prueba específica sobre la cuantía del daño de que se trata, la pauta para establecer el resarcimiento debe ser ponderada con criterio estricto, por lo que la indemnización aquí analizada será prudencialmente fijada en la suma de \$ 8.000, de conformidad con la facultad que otorga el art. 165 Cpr. Es que acreditada la responsabilidad de la demandada en la privación de uso del automóvil, la determinación del quantum puede quedar librada al prudente arbitrio judicial (CNCom., esta Sala, in re ?Cassettai, Carlos Alberto y otro c/ Asorte S.A. de Ahorro para fines determinados?, del 17/09/1991; íd. in re ?García, Marcela Mariana c/ Círculo de Inversores S.A. de Ahorro para fines determinados y otro s/ ordinario?, del 04/02/2002; entre muchos otros). c) También reclamó la actora una indemnización en concepto de daño moral por considerar que el incumplimiento de la demandada le ocasionó molestias y una situación de angustia y desazón que deben ser resarcidas. Cabe recordar que el daño moral consiste en la lesión a uno o varios intereses inherentes a la personalidad de un sujeto de derecho e incide en la capacidad de sentir, de querer o de pensar. Es todo dolor o sufrimiento producido por una lesión a los sentimientos más íntimos de las personas y que merecen una protección legal en tanto se les reconoce un valor principalísimo en la existencia y desarrollo del individuo y de la sociedad (C.N.Com., esta Sala, in re ?Vega Fabricio Norberto c/ Expreso Caraza SAC s/ sumario?, del 20/03/07). Como es sabido, dentro de la órbita de la responsabilidad contractual prima un criterio restrictivo en materia de su reparación (Llambías, J.J., "Tratado de Derecho Civil - Obligaciones" T. I, pág. 353; Cazeaux - Trigo Represas, "Derecho de las Obligaciones", 2da. ed. T.I, pág. 382; Cichero, "La reparación del daño moral en la reforma de 1968", ED. 66-157; Borda, "Tratado de Derecho Civil-Obligaciones", T.I, pág. 195, nro. 175, ed. 1979; C.N.Civ., Sala F, LL 1978-B-521; C.N.Civ., Sala F, ED 88:628; C.N.Civ., Sala C, ED 60:226; C.N.Civ., Sala E, "Vitolo D, c/ Guardado, Nestor", del 19/9/94; C.N.Civ., Sala L, "Mendez de Lopez Mansilla, Claribel y otra c/ Bonfiglio Wasbein y Bonfiglio SRL", del 13/6/91; C.N.Com., Sala A, "Collo Collada A. c/ Establecimientos Metalúrgicos Crespo SACI", del 13/7/84); y es a cargo de quien lo reclama su prueba concreta. Pero además de probar la existencia del agravio, debe acreditarse, de alguna manera, su cuantía o, cuando menos, las pautas de valoración que permitan al Juzgador proceder a la determinación de conformidad con lo que establecen los CCiv: 522 y CPR 165. De otra manera la indemnización podría configurar una confiscación o enriquecimiento sin causa a favor del reclamante (conf. C.N.Com., esta Sala, in re ?Laborde de Ognian Ethel Beatriz c/ Universal Assistance S.A.?, del 09/02/2010 y sus citas). La finalidad de la actividad probatoria es crear la convicción del órgano jurisdiccional sobre la existencia o inexistencia de los hechos alegados por las partes en su correspondiente oportunidad procesal, que son motivo de discusión y que no están exentos de prueba. La carga de la prueba señala a quien corresponde evitar que falte la prueba de cierto hecho para no sufrir sus efectos perjudiciales y no significa obligación de probar, sino que implica estar a las consecuencias que la prueba se produzca o no, ya que en virtud del principio de comunidad procesal el material probatorio incorporado, surte todos sus efectos, quienquiera que lo haya suministrado (Devis Echandía, ?Teoría general de la prueba judicial?, T. I, pág. 426, Buenos Aires, 1970; Sentis Melendo, Santiago, ?Teoría y práctica del proceso?, T. III, pág. 200, Buenos Aires, 1956). Bajo tales parámetros conceptuales y luego de analizar las pruebas rendidas a la luz del principio de la sana crítica reconocido en el artículo 386 del CPr., concluyo que éstas no permiten tener por acreditados los padecimientos que dijo soportar la Sra. Sorrentino. Obsérvese que la declaración testimonial de fs. 356/357vta no respeta lo normado por el art. 427 CPr., en tanto el deponente resulta ser el hermano de la accionante y la única otra prueba ofrecida es el testimonio del Sr. Orso, que se limitó a indicar que los hechos suscitados causaron en la actora ?una angustia muy grande por el esfuerzo que habían hecho para llegar a obtener el dinero para la compra del vehículo? (ver fs. 346/347vta). Recuérdese que la idoneidad de los testigos debe ser apreciada por el Juez según las reglas de la sana crítica, valorando las circunstancias y motivos que corroboren o disminuyan la fuerza de sus declaraciones (conf. art. 456 CPr; C.N.Com., Sala C, in re ?Bertrand Alberto Eduardo c/ Banco Sudameris Argentina S.A s/ ordinario?, del 26/02/13). Por lo tanto, ante la ausencia de pruebas que permitan verificar los hechos denunciados por la demandante, corresponde rechazar la pretensión indemnizatoria reclamada. d) Por último, la Sra. Sorrentino solicitó la imposición una multa a Volkswagen Argentina S.A, en los términos del art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. En principio hay que destacar que no todo incumplimiento puede dar lugar a la fijación de daños punitivos. Se requiere la necesidad de que exista dolo eventual o culpa grave por parte de aquel a quien se sancione con la multa. Se trata de casos de particular gravedad, que denotan, por parte del dañador, una gran indiferencia o menosprecio por los derechos ajenos, priorizando netamente aspectos económicos. Lo que se busca con esta figura es castigar la conducta desaprensiva que ha tenido el dañador respecto de los derechos de terceros. Pero lo cierto es que la prueba colectada, impide considerar que ello se debió a un deliberado y desaprensivo proceder que, en los términos que calificó la doctrina especializada, pueda justificar la imposición de la multa. En ese contexto no resulta razonable considerar que en el caso -y a partir de las pruebas producidas y la trama fáctica que se verificó- se encuentren reunidos los extremos mencionados precedentemente necesarios para la procedencia del rubro reclamado, en tanto no se probó que el incumplimiento haya sido efectuado de manera

dolosa. Por ello, se rechaza la indemnización pretendida. XI. Las sumas reconocidas devengarán intereses a la tasa activa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones ordinarias de descuento a treinta días (conf. doctrina Plenario ?SA La Razón SA s/ inc. de pago de honorarios a los profesionales?, del 24/12/94), desde la mora (03/02/14) hasta su efectivo pago. XII. Para concluir, subrayo que es principio general en materia de costas que es la vencida quien debe pagar todos los gastos de la contraria y, que el juez puede eximirlo, si encontrare mérito para ello, debiendo aplicar tal excepción, restrictivamente (CNCom., esta Sala, in re, ?P. Campanario SAIC c/ Plan Ovalo SA de Ahorro para fines determinados s/ ordinario?, del 20/03/98). Estas, no importan una sanción para el perdedor, sino sólo el resarcimiento de los gastos realizados por la parte vencedora para ver reconocido su derecho. La finalidad perseguida es que tales erogaciones no graviten en desmedro de la integridad patrimonial de quien se ha visto obligado a litigar por la actitud de su contraria. Y si bien parte del reclamo ha sido denegado, lo cierto es que la actora debió iniciar la presente demanda para ver satisfecho su derecho y ha sido la vencedora sustancial del reclamo, sin que quepa sujetarse en esta materia a cálculos matemáticos. Desde tal perspectiva, no se advierte que medien aquí circunstancias arrimadas cuya peculiaridad -fáctica o jurídica- permitan soslayar el criterio objetivo de la derrota, debiendo en consecuencia imponérselas a la demandada vencida en ambas instancias (CPr. 68). Como corolario de todo lo expuesto, si mi criterio es compartido, propongo al Acuerdo: 1) admitir parcialmente el recurso interpuesto por la actora a fs. 458; 2), en consecuencia, revocar la sentencia dictada a fs. 445/457 y condenar a Volkswagen Argentina S.A a abonar a la accionante la suma de \$140.000, con más sus intereses de acuerdo a lo dispuesto en el pto. XI de la presente, con costas de ambas instancias a cargo de la vencida. Así voto. Por análogas razones las Doctoras María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero y Ana I. Piaggi adhieren a las conclusiones del voto que antecede. Con lo que se terminó este Acuerdo que firmaron las señoras Jueces de Cámara. Es copia fiel del original que corre a fs. 1611/25 del Libro de Acuerdos Comercial Sala B. RUTH OVADIA SECRETARIA Buenos Aires, 14 Diciembre de 2017. Y VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo que precede, se resuelve: 1) admitir parcialmente el recurso interpuesto por la actora a fs. 458; 2), en consecuencia, revocar la sentencia dictada a fs. 445/457 y condenar a Volkswagen Argentina S.A a abonar a la accionante la suma de \$140.000, con más sus intereses de acuerdo a lo dispuesto en el pto. XI de la presente, con costas de ambas instancias a cargo de la vencida. Regístrese por Secretaría, notifíquese a las partes y oportunamente comuníquese a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, conforme lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada 15/13 y devuélvase. MARÍA L. GÓMEZ ALONSO DE DÍAZ CORDERO ANA I. PIAGGI MATILDE E. BALLERINI 027569E