

Defensa Del Consumidor Compraventa De Automotores Desperfectos Mecanicos Garantia Responsabilidad Del Fabricante Servicio Tecnico

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Compraventa de automotores. Desperfectos

mecánicos. Garantía. Responsabilidad del fabricante. Servicio técnico Se rechaza la demanda por incumplimiento contractual e infracciones a la ley de defensa del consumidor promovida por la actora. En la presente causa, la consumidora denunció una serie de incumplimientos basados en los defectos mecánicos en el automotor adquirido a las demandadas. Para desestimar la demanda, el tribunal expresó que el vehículo se encontraba en garantía y la fabricante cumplió con el reemplazo de las piezas dañadas a través del servicio técnico de la concesionaria y con su control posterior; por ello, en el caso, implicó que ha actuado de la manera idónea que le exige la ley de defensa del consumidor.

En Buenos Aires, a los 30 días del mes de Junio de dos mil diecisiete, reunidas las señoras juezas de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos seguidos por ?GARCIA AMELIO HECTOR C/ GENERAL MOTORS DE ARGENTINA SRL S/ ORDINARIO? (Expte. 16922/2010), 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 y Ana I. Piaggi. La Sra. Juez de Cámara Dra. Matilde E. Ballerini no interviene por encontrarse en uso de licencia (art. 109 RJN). 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: Héctor Adrián García Amelio inició demanda por incumplimiento a la ley de Defensa del Consumidor, daño directo y punitivo contra General Motors de Argentina S.R.L y Mundo Car S.A por la suma de \$20.000 o lo que en más o menos resulte de la prueba. Relató haber adquirido un automóvil marca Chevrolet Modelo Vectra en la concesionaria Mundo Car SA por la suma de \$76.712. El 27 de marzo de 2009 recibió el vehículo 0km y un ?certificado de no rodamiento?. Al recorrer los primeros 60km. la computadora del tablero le indicó que debía controlar el nivel del aceite, por ello, el sábado 28 de marzo el auto fue transportado con una grúa al taller de ?Mundo Car? con el depósito del líquido refrigerante desbordado de aceite. Allí lo limpiaron y le indicaron que debía regresar el lunes 30 para hacer lo propio con el circuito. Reingresó al taller con 115 km, 1,5 litros de aceite faltante en su carter y sobrantes en el sistema de refrigeración de motor. Sostuvo que permitir el funcionamiento del automóvil desde el 28 para reingresarlo el 30 de marzo fue una imprudencia porque se puso en riesgo la integridad del motor por el uso sin aceite, debido a la fuga. En tal ocasión le informaron que por una falla en la fabricación de la tapa de cilindros era necesario su cambio, pero que, el repuesto por ser de fabricación brasilera debía importarse. Al día siguiente, ?Automotores Wod?, que tenía a la venta el Honda Civic de su propiedad, le ofreció un vehículo sustituto mientras reparaban el suyo. General Motors SRL le entregó otro recién el 14 de abril demostrando el incumplimiento de la obligación a su cargo de proveer en forma inmediata otro vehículo. Probada la relación hecho-daño entiende que quedaría por determinar el alcance de la responsabilidad. No tiene dudas que al momento de su adquisición, el vehículo presentó fallas de funcionamiento. Así, lo ofrecido no guardaba relación con lo entregado. Fundó su pretensión en derecho y ofreció prueba. A fs. 25/36 se presentó Mundo Car S.A por medio de apoderado, contestó demandada y solicitó su rechazo con costas. Afirmó que el vehículo fue debidamente inspeccionado y se realizaron los arreglos necesarios. Explicó que tras el cambio de la tapa de cilindros por su repuesto original quedó en perfectas condiciones. Así, la garantía fue cumplida y el automóvil no sufrió desvalorización. Agregó que el actor al retirar el automotor firmó al pie de la orden de trabajo N°012833 en prueba de conformidad por la labor realizada, funcionando aquél perfectamente. Posteriormente, al reingresar al taller se realizaron las verificaciones correspondientes y dos ?test drive?, lo que quedó volcado en las órdenes de trabajo que acompañó. Aseguró haber entregado el auto en perfectas condiciones, no percibiéndose ningún ruido anormal, ni fallas del material ni tapizado. Agregó que las tareas fueron supervisadas por personal del fabricante. Ofreció prueba. A fs. 38/47 General Motors de Argentina S.R.L opuso excepción de defecto legal por haber omitido el accionante de presentar la totalidad de fojas que componían la demanda. A fs. 77 el actor subsanó los defectos y planteó como hecho nuevo que el 17 de Septiembre del 2010 con motivo del mal funcionamiento llevó el auto a su mecánico de confianza quien le advirtió que las averías en la tapa de cilindros se producen por la mala ejecución del trabajo efectuado oportunamente por ?Mundo Car?, la nueva reparación debió hacerla a su cargo. A fs. 99/112 ?General Motors? contestó demanda, negó los hechos invocados y solicitó su rechazo con costas. Adujo que, por la vigencia de la garantía de fábrica, la reparación de la tapa fue íntegramente cubierta, cumpliendo con sus obligaciones. Añadió que los nuevos inconvenientes aludidos por el actor derivaron del indebido uso del rodado y fueron atendidos por ?Mundo Car?, donde profesionales capacitados hicieron ?test drive? a fin de diagnosticar los problemas invocados. Quedó claro que su mandante cumplió con las obligaciones

asumidas en la garantía y actuó en todo momento de buena fe. Finalmente, cuestionó la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados por el actor. Ofreció prueba. II. La Sentencia de Primera Instancia: El Juez de la anterior instancia rechazó la demanda, con costas al actor vencido. III. El Recurso: Contra dicho decisorio se alzó el accionante quién fundó su recurso a fs. 405/415, sus agravios recibieron contestación de ?Mundo Car? a fs. 417/420 y de ?General Motors? a fs. 422/25. IV. La Sentencia: a) Conforme quedó trabada la litis en los presentes obrados no existe controversia respecto que: i) el Sr. García Amelio adquirió un automotor marca Chevrolet, Modelo Vectra CD 2.4, tipo Sedan 5 puertas, color Polaris Silver, Patente ..., en la concesionaria ?Mundo Car? el 25 de marzo de 2009; ii) el vehículo fue fabricado por General Motors de Argentina SRL y comercializado por Mundo Car SA; iii) el 28 de Marzo de 2009 el automóvil ingresó al taller de la concesionaria, en cuya computadora se consignó ?controlar nivel de aceite? y que posteriormente fue inspeccionado por haberse alegado la existencia de nuevos desperfectos. Las partes discrepan sobre el origen de las fallas del vehículo y acerca de la procedencia del reclamo indemnizatorio. Las demandadas entendieron haber cumplido con las obligaciones contraídas conforme a la garantía y que los arreglos posteriores derivan del uso incorrecto del automotor. b) Sentado ello, examinaré los agravios planteados. i. En primer lugar atribuye arbitrariedad de la sentencia por considerar que el a quo ignoró los hechos probados en la causa. Argumentó que: ?quedó demostrado en los hechos que la falla estuvo en origen y presentada por el bien adquirido a escasas horas de su compra y circulación, debidamente documentada y hasta reconocida por la misma vendedora Mundo Car SA quien reconoce la operación, acerca de los mismos comprobantes de entrada a taller del vehículo adquiridos por la actora, informa de la reparación en sus talleres, el tipo de trabajo en garantía, la comunicación con la fabricante (...); Por qué el a quo soslaya, omite o ignora estos hechos probados??. Entiendo que más allá de la invocación de arbitrariedad el apelante sólo ha puesto de manifiesto una inteligencia distinta a la expresada en la sentencia resistida. El tenor de las refutaciones que se ensayan muestran por sí mismo que al fallo preceden consideraciones suficientes para sustentarlo, y que no se encuentra fundado en la mera voluntad de los juzgadores (CNCom, esta Sala, ?Capilla Ignacio Diego y Otro c/ Sansotta Juan Carlos s/ Ordinario?, del 11/05/16). El agravio resulta inadmisibles. ii. En segundo lugar atribuye incongruencia en la sentencia al entender que se omitió considerar la documentación que constituye el respaldo probatorio; sostuvo que perdió de vista que el automóvil era 0km y poseía un severo defecto de fabricación. Explicó que, ?Omite tratar la profusa documental que constituye el respaldo probatorio e inopinadamente la causa (...) falla/vicio de origen, de fabricación y sin tocar el tema de cuándo se produjo (calcada postura de las demandadas: parecería que es natural vender o fabricar un automóvil con falla de origen y que alguien lo compre sin reparos.? ?Existe omisión llamativa, pues se declina ir por la verdad objetiva de un hecho nítido y bien probado, medular para la resolución de la litis: cuándo se produjo la falla?. Antes de responder el presente agravio recordaré que, en supuestos como el de autos, la garantía voluntariamente otorgada por el fabricante respecto de un producto -cap. IV de la Ley 24.240-, es actualmente de carácter legal y obligatoria según modificación ley 24.999 (BO 30-7-98). Desde tal perspectiva, la protección de los intereses económicos de los consumidores, importa también que se garantice la calidad de los productos e inocuidad de los bienes y servicios que son previstos en el mercado. El vehículo se encontraba en garantía y la fabricante cumplió con el reemplazo de las piezas dañadas a través del servicio técnico de la concesionaria y su control posterior, ello en el caso implica que ha actuado de la manera idónea que le exige la ley de defensa del consumidor. Aunque se queja de que no se ponderara la prueba producida, la documental acompañada por el accionante nada aporta para la acreditación de la existencia los daños alegados ya que el folleto del vehículo, certificado de no rodamiento de vehículo, inscripción del automotor, servicio de grúa y service realizados, no tienden a justificar la existencia de las tareas posteriores al cambio de la tapa de cilindros y por ende la procedencia del reclamo. Tampoco acompañó al expediente elemento alguno que justifique la existencia de desperfectos posteriores al cambio de la tapa del cilindro, incluso omitió poner el automóvil a disposición del perito (ver fs. 269 vta. y 270) quien aclaró que al no poder verificar el estado del vehículo ciertos puntos periciales no pudieron ser respondidos y especificó que para confeccionar el informe tuvo en cuenta toda la documental obrante en autos de la siguiente manera: ?la pericia presentada por este perito sí tuvo en cuenta la "junta soplada" del automotor agregada como elemento de prueba documental en este expediente, como así también las fotografías y todos los elementos que obran en la causa". Sorprende que el actor no haya puesto el vehículo a disposición del perito, cuando era el interesado en demostrar la existencia de los desperfectos; ya que los demandados no tenían la posibilidad de colaborar para demostrar tal extremo. Bajo tales circunstancias, debió haberse esmerado en la producción de la prueba a fin de demostrar su derecho ya que insisto, las demandadas no podían aportar prueba para demostrar la existencia de las fallas que menciona el actor. En relación a la depreciación del automotor, el perito especificó en el punto j de su informe que ?el vehículo de repararse en un agente oficial, repuestos originales y mano de obra especializada no pierde valor ni de reventa y en sus prestaciones generales.? A fs. 199 la facultad de ingeniería en el punto i) de su informe explicó que: ?El vehículo ?deja de ser un 0km.? ni bien abandona las instalaciones de la concesionaria; entendemos que no hay depreciación por el desperfecto, porque la avería es subsanada con componentes sin uso y legítimos y con la intervención de

personal técnico entrenado y bajo la responsabilidad del Servicio Técnico?. En el punto L especificó que esta avería correspondía a la tapa de cilindros y debía repararse utilizando piezas nuevas legítimas. Así fue como sucedió. En tal contexto, -y a partir de las pruebas producidas y la trama fáctica que se verificó- reitero que el accionante no logró aportar -cuál era su carga procesal- la que respaldara la existencia de los desperfectos que habría sufrido el automotor y que justificaría los daños que reclama. De su lado, las demandadas cumplieron con la carga de aportar al proceso los elementos de prueba que demuestran haber cumplido con sus obligaciones, me refiero al service y a la garantía. El fabricante que ofrece el bien que produce, asume 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. (CNCom., esta Sala, ?Urquiola Adrian Omar c/ Volkswagen Argentina SA y Otro s/ Ordinario?, del 27/03/13).

?Mundo Car? cambió la tapa de cilindros colocando un repuesto original. Acompañó la documental que revela que al retirar el auto del taller, el actor firmó al pie de la orden de trabajo N°012833 en prueba de conformidad por la labor realizada. Posteriormente, realizó las verificaciones correspondientes y dos ?test drive?, lo que fue volcado en las órdenes de trabajo que acompañó a su contestación de demanda. ?General Motors? agregó la garantía del vehículo Chevrolet Vectra, (ver fs. 99) donde se consigna: ?General Motors de Argentina SRL garantiza a través de su red de Concesionarios Oficiales y Talleres Autorizados, el vehículo identificado en esta Garantía, por el término de tres años, ó 100.000 Km, lo que ocurra primero, o el mayor plazo que imponga la ley, por todo defecto constitutivo o fallas de piezas que afectan su normal funcionamiento?, y se acreditó que así había sucedido. Frente al reclamo se procedió a sustituir la pieza que afectaba su normal funcionamiento por otra original. Empero, el accionante no logró demostrar que existiera incumplimiento de la garantía o reparación defectuosa y en consecuencia, razón para indemnizarlo.

Obsérvese que la prestación de un servicio técnico brindado correctamente a fin de satisfacer al consumidor es suficiente, si como en el caso no se produjo prueba que justifique la existencia de otros daños. (CNCom., esta Sala, in re, ?Baskir Mauricio y otro c. Zanella e Hijos SA y otros?, del 27-11-95). Respecto al hecho nuevo planteado por el actor, entiendo que su existencia no fue acreditada, ?General Motors? lo desconoció a fs. 105 y vta. así como la autenticidad de la documentación agregada. El actor aunque debió oficiar a Automóviles San Jorge S.A, firma que supuestamente vendió los repuestos para la reparación que sostiene existió, a fin de justificar la autenticidad de la factura N°... y citar al mecánico que dijo haberla realizado, Fabián Selvaggi, para que reconociera la autenticidad de la nota por él suscripta y las fotografías acompañadas, empero, no lo hizo. No soslayo que, a fs. 78 el accionante ofreció como punto de pericia del hecho nuevo que el experto se expida respecto a la reparación efectuada por ?Mundo Car? y entregó la pieza mecánica para ser oportunamente peritada. Sin embargo, nunca puso el automóvil a disposición del experto.

En definitiva, ponderada la prueba producida, concluyo que no hubo omisión en su examen, ni incumplimiento por parte de las demandadas, por lo que se rechaza el agravio. iii) Finalmente se quejó por la falta de tratamiento del pedido de resarcimiento de daño punitivo y emergente. Asiste razón al actor respecto de la aludida omisión. Advierto que no fue considerada la falta de entrega del automóvil sustituto como era obligación de la concesionaria conforme surge de la propia entrega de un automóvil de remplazo el 14-4-10. Sin perjuicio de que ello importe un incumplimiento, el actor no puede reclamar por la privación de uso del automóvil, cuando él mismo reconoció que otro concesionario le había facilitado otro de reemplazo. Si bien reconozco que no es lo mismo trasladarse con su propio automóvil recién comprado, los inconvenientes invocados no pueden ser admitidos como daño emergente, frente a la inexistencia de puntos que lo justifiquen. En atención al rechazo que se propone, nada cabe decidir respecto del resarcimiento por daño punitivo que también se pretende. V. Costas Las costas en ambas instancias al actor que ha resultado vencido por aplicación del principio genérico de la derrota objetiva no surgiendo de autos elemento alguno que me permita válidamente apartarme del mismo (arg. conf. art. 68 y conc. CPCC).- VI. Conclusión. Como consecuencia de lo expuesto, propongo a mis distinguidas colegas: Confirmar íntegramente la sentencia apelada e imponer las costas al actor vencido. He concluido. Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron las señoras Jueces de Cámara, María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero y Ana I. Piaggi. Es copia fiel del original que corre a fs. 1284/91 del Libro de Acuerdos Comerciales. Sala B. RUTH OVADIA SECRETARIA DE CÁMARA Buenos Aires, 30 de junio de 2017. Y VISTOS: Por los fundamentos del Acuerdo que precede, se resuelve: Confirmar íntegramente la sentencia apelada e imponer las costas al actor vencido. Regístrese por secretaría, en su caso, conforme Acordadas N° 31/11 y 38/13 CSJN y devuélvase. Oportunamente, cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada N° 15/13 CSJN. La Sra. Juez de Cámara Dra. Matilde E. Ballerini no interviene por encontrarse en uso de licencia (art. 109 RJN). MARÍA L. GÓMEZ ALONSO DE DÍAZ CORDERO ANA I. PIAGGI Correlaciones: Seralvo, Emiliano c/Fiat Auto

Argentina SA y otro s/sumarísimo - Cám. Nac. Com. Sala E - 27/05/2014 - Cita digital IUSJU219617D

030284E