

## Medida Autosatisfactiva Carga De La Prueba Consumidor

JURISPRUDENCIA

Medida autosatisfactiva. Carga de la prueba. Consumidor

Se

resuelve hacer lugar parcialmente a la medida autosatisfactiva planteada ordenando a la demandada a que informe lo solicitado en un plazo de cinco días hábiles a partir de la notificación de la presente. ROSARIO, 15 de diciembre de 2017. Y

VISTOS: Los caratulados ?ORQUERA, JUAN PABLO C/ FRANCISCO PESADO CASTRO SA S/ MEDIDA

AUTOSATISFACTIVA?, Expte. N° 21-02887811-4, donde a Fs. 20 Juan Pablo Orquera, por derecho propio promueve la presente Medida Autosatisfactiva contra Francisco Pesado Castro S.A, a fin de que: a) Suministre información completa y circunstanciada de los trabajos abonados contra las facturas ... y ...; de la naturaleza de la reparación efectuada en cada caso; del diagnóstico que determinó la reparación indicada en la factura N° ..., con indicación de las persona/s que emitiera/n la opinión técnica correspondiente; del detalle de las piezas reemplazadas y/o reparadas, con indicación precisa de su origen y código de registro; del plazo de vigencia de la garantía, por las tareas realizadas; de la fecha de efectiva iniciación de dicho período de garantía, y las condiciones de validez de la misma; b) Entregue el certificado de garantía escrito de la reparación y de las piezas de recambio, en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión, en letra legible, donde conste: identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor; identificación de la/s piezas con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización; condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento; condiciones de validez de la garantía y plazo de extensión; condiciones de reparación con especificación del lugar donde se hará efectiva; todo ello bajo apercibimientos de imposición de astreintes y costas del proceso a la demandada por haber sido quien, en mora, no dio cumplimiento a sus obligaciones como proveedora. Relata que conforme al plan de asistencia técnica, desde que adquirió el automóvil todos los servicios post-venta los realizaron con la demandada Francisco Pesado Castro S.A. Que presentaron puntualmente el rodado para su atención a los kilómetros mencionados en la demanda. Que al entregarlo para el servicio de los 60.000 kms, informaron un ruido en el motor. Al retirar el rodado, se les informó que se trataba de un problema en la cadena de distribución, y que por las especiales características de la atención, debía pedir un turno especial. Que entregó el auto, en dicha fecha, para la reparación. Que no utilizó el auto. Que el mismo le fue entregado y se abonó por la tarea la suma de \$ 5.347034. Pasados los días reclamó la entrega de los documentos y datos que se refieren en la presente, sin respuesta, y por ese motivo se inicia la presente acción. Plantea que en el caso la conducta que vulnera la Ley 24.240 consiste en no suministrar al consumidor en forma clara y detallada, todo lo relacionado con las características esenciales de los servicios que provee. Que se trata de un derecho de raigambre constitucional, en cuanto el Art. 42 CN dispone que los consumidores y usuarios tienen derecho a una información adecuada y veraz. Que el prestador tiene la obligación de utilizar materiales nuevos en la reparación, y por dicho motivo solicitan que se les informe detalladamente sobre ese punto, conforme art. 20 LDC. Que como usuarios, tienen derecho a que se les extienda un instrumento de garantía sobre el servicio contratado, con los detalles indicados en la norma, en los términos del art. 24 LDC. Que en razón de lo planteado inicia la presente acción. Que a Fs. 28 el Juzgado convoca a las partes y sus defensores a una audiencia la que se celebra a Fs. 28/vta compareciendo por la parte demandada la Dra. María Gabriela Aguirre quien solicita un plazo de 10 días hábiles para cumplimentar con el requerimiento objeto de la acción por parte de la actora; a lo que el actor presta su consentimiento. Que a Fs. 49 la parte demandada cumplimenta, según su entender, adjuntando copias de todas las constancias relativas al cambio de cadena de distribución, aclarado que fue realizado en cortesía de Volkswagen Argentina S.A, habiendo el actor abonado un porcentaje mínimo de la reparación. Que adjunta Listas de Mantenimiento y trabajo adicionales, correspondientes a los dos últimos servicios de mantenimiento de la unidad, reimpresiones, atento que los originales le fueron entregados oportunamente al actor. Detallándose los trabajos que incluyen cada uno de los servicios. Que se agrega una constancia de garantía, relativa a la reparación efectuada y en un todo de acuerdo a la garantía oportunamente extendida al rodado. Que aclara que la garantía sobre el rodado y reparaciones es otorgada por el fabricante, en el caso Volkswagen Argentina S.A y las prestaciones las realiza cualquier taller autorizado de la marca. Que niega que haya existido obrar antijurídico de su representada, respecto del actor: Niega que haya existido omisión de información y falta de entrega de certificado de garantía. Desconoce la carta que refiere, como que no se le hayan dado las explicaciones correspondientes a la reparación. Niega que el inconveniente en el ruido del motor se haya informado al realizar el servicio de 60.000 km. Niega las fechas que refiere. Niega que su representada le haya causado un daño. Rechaza el pedido de imposición de costas, dado que siempre estuvo en poder del actor la documentación e información. Rechaza la procedencia de aplicación de astreintes. Que a Fs. 50 se corre traslado a la contraparte. A fs. 57 la parte actora contesta el mismo diciendo que el informe expedido por la requerida es insuficiente debido a que no satisfacen los requerimientos legales establecido en los arts. 4 de

la LDC y 1100 CCC, detallando los incumplimientos que considera configurados (enumeración a la que me remito en homenaje a la brevedad). Sostiene que se reclamó información, precisa y determinada respecto del fallo apuntado, y las respuestas fueron evasivas y de hecho, informando datos que ya tenía. En cuanto a la garantía de reparación es otorgada por la propia demandada, sin que alcance a Volkswagen Argentina S.A y a su red de concesionarios. Que solo entrega parcial y distorsionadamente el certificado y alguna información cuando ya estaba constituida en mora y después de la audiencia Art. 19 demostrando actitud reprochable y contradictoria con las pautas que deben guiar al contratante. Que a Fs. 64 se solicita se resuelva. Y CONSIDERANDO: I.- Que, en primer lugar resulta necesario recordar que el tribunal interviniente no tiene la obligación de analizar y resolver las cuestiones planteadas por los justiciables en base a la totalidad de argumentos, consideraciones y elementos que los mismos aporten a la causa, bastando a tal fin se pondere los relevantes a los fines de dirimir el thema dedidendum. En este sentido, se ha señalado que ¿los jueces no están obligados a considerar una por una todas las pruebas de la causa, sino sólo aquellas que estimen conducentes para fundar sus conclusiones, como tampoco están constreñidos a tratar minuciosamente todas las cuestiones expuestas por las partes ni analizar los argumentos que a su juicio no posean relevancia. La exigencia constitucional de que los fallos judiciales sean motivados, sólo requiere una fundamentación suficiente, no una fundamentación óptima por lo exhaustiva? (CcyC de Rosario, sala 3, 29/7/2010, ¿Piancatelli c/Ryan de Grant?, [www.legaldoc.com.ar](http://www.legaldoc.com.ar)). II.- Formulada esta preliminar aclaración, y ya adentrándonos en el planteo de autos, se advierte que acredita la actora la existencia de una relación entre su persona y el demandado Francisco Pesado Castro S.A a través de la documental agregada a Fs. 3 a 19 (consistente en facturas, listas de mantenimientos, certificado de servicios, orden de reparaciones) en virtud de la cual se habría celebrado entre las partes un contrato de consumo. Que, de los elementos aportados a la causa, a lo que se adiciona la comparecencia de la demandada ante la convocatoria del Juzgado, puede evidenciarse que dicha relación puede calificarse como una relación de consumo en los términos del art. 1092 y ss. del Código Civil y Comercial y 1 y 2 de la ley 24.240 (arg. arts. citados y 53 de la ley 24.240 3er. Párrafo). III.- Encuadrado el vínculo jurídico existente entre las partes corresponde resolver los planteos formulados por la actora, los que pueden sintetizarse en el incumplimiento del deber de información por parte de la demandada. III.- a) Que no debe dejar de considerarse que en ámbito de las relaciones de consumo el art. 42 de la Constitución Nacional consagra lo que se ha denominado los derechos fundamentales de los consumidores, entre los que se enuncia el derecho a una información adecuada y veraz. Y, si bien dicha norma debe calificarse como inmediatamente operativa y de goce directo (XV Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Comisión II), dicho derecho se encuentra regulado y reglamentado principalmente en los arts. 4 de la ley 24.240 (norma calificada como de orden público en su art. 65) y 1.100 del Código Civil y Comercial, debiendo entenderse en base al art. 1 y 2 del Código Civil y Comercial (diálogo de las fuentes), que en razón de lo dispuesto el proveedor debe suministrar al consumidor en forma cierta y detallada, todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. El derecho a la información es uno de los derechos básicos, puesto que la información adecuada sobre los bienes y servicios es determinante de la protección, tanto de la seguridad como de los intereses económicos de los consumidores. Correlativamente, las deficiencias en la información, pueden producir perjuicios a los consumidores en su patrimonio y hasta atinentes a su misma vida y salud. Finalmente, encuadran dentro de los derechos sustanciales de los consumidores, aquéllos de contenido estrictamente patrimonial. La protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios, es reconocida por el art. 42 de la Constitución Nacional. Son universalmente catalogados dentro de la fórmula de promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores (directrices de las Naciones Unidas, art. 3º, b). El derecho a la protección de los intereses económicos, está estrechamente ligado a la pretensión de calidad de los productos y servicios, a la vigencia de una verdadera justicia contractual, y de un sistema de compensación efectiva en materia de reparación de daños (pto. V, Cap. IV.2, Primera Parte en Tratado de Derecho del Consumidor, Dirección a cargo de Gabriel Stiglitz-Carlos A. Hernandez, T.I, La Ley), todo lo cual tiene directo correlato con los fundamentos tutelares esgrimidos en el escrito de instancia. III.- b) Asimismo, y específicamente en el ámbito que nos convoca (reparaciones y servicio técnico), la ley 24.240 establece detalladamente la información que el proveedor debe brindar al consumidor. En tal sentido el art. 15 de la ley 24.240 exige que cuando la cosa sea reparada bajo los términos de la garantía legal se deberá emitir una constancia de reparación indicando: a) naturaleza de la reparación; b) piezas reemplazadas o reparadas; c) fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa y; d) fecha de devolución de la cosa al consumidor. Seguidamente, el art. 16 de la norma plantea que el tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal. Finalmente, el art. 24 de la ley 24.240 exige se otorgue una garantía sobre los servicios prestados, la que debe documentarse por escrito haciendo constar: a) correcta individualización del trabajo realizado; b) tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma y; c) correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva. En esta línea, las reparaciones que se efectúen a un vehículo en garantía no son

sino servicios que se prestan al consumidor, los que sin perjuicio de la regulación específica que los comprende (art. 11 y ss. ley 24.240), quedan amparados por el paraguas de esta norma (siguientes y concordantes). De esta forma, conforme las constancias acompañadas por el actor a fs. 3 a 19, entiendo que las reparaciones efectuadas por la demandada no fueron oportuna y debidamente informadas en los términos del art. 15 y 24 citados, generándose un incumplimiento parcial de la norma, lo que llevó al actor al inicio de la presente acción. Así, del servicio facturado a fs. 3 (factura ...) se evidencia que las tareas obedecen al reemplazo de la cadena de distribución en su totalidad (art. 15 inc. a ley 24.240), pero no se detallan cuáles han sido las piezas reemplazadas (art. 15 inc. b ley 24.240) - es más la factura de fs. 3 aclara que los repuestos no se cobraron. A mayor abundamiento, la referida factura remite a la orden de reparación ... (obrante a fs. 11), la que en "trabajos a realizar" solo detalla: M/O Cortesía, careciendo asimismo de información relativa a la fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa y en la que le fue devuelta (art. 15 incs. c y d ley 24.240). Tampoco se acompaña certificado de garantía en relación a los servicios realizados (art. 24, ley 24.240). Similar situación se plantea en relación a los trabajos abonados a través de la factura ... obrante a fs. 8. En este supuesto se evidencia que las tareas obedecen al service de los 7500 km (art. 15 inc. a ley 24.240), pero tampoco se detallan cuáles han sido las piezas reemplazadas (art. 15 inc. b ley 24.240), limitándose a incorporar en la descripción una serie de códigos seguidos de las palabras "filtro aceite?", "Aceite Mot?" y "Filtro de Aire?". A mayor abundamiento, la referida factura remite a la orden de reparación ... (obrante a fs. 10), la que en "trabajos a realizar" detalla: Service 7500 km, sensores de estacionamiento trasero no funcionan y ruido en motor a 2000 RPM, careciendo asimismo de información relativa a la fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa y en la que le fue devuelta (art. 15 incs. c y d ley 24.240). Cabe destacar también que a fs. 4 a 6 se acompaña una "Lista de mantenimiento" vinculada con la orden número ... (vide fs. 4) en la que se detallan tareas que se habrían realizado sobre el vehículo, no evidenciándose en momento alguno que se haya cambiado el filtro de aire (vide fs. 5, vano motor, punto Filtro de polvo y polen). Tampoco se acompaña certificado de garantía en relación a los servicios realizados (art. 24, ley 24.240). Cabe destacar que entiendo debe aplicarse en este ámbito la imposición de la carga probatoria que demanda el art. 53 de la ley 24.240, determinando que pesa sobre los hombros del proveedor acreditar los extremos que se invocan (advirtase que en el supuesto tal tarea resultaría además dificultosa para el consumidor, quien debería demostrar un hecho negativo: que no fue debidamente informado). En razón de lo expuesto, los recaudos demandados por la normativa de la ley 24.240 en materia de información no fueron debidamente cumplimentados con anterioridad al inicio de la demanda. IV.- Resta entonces determinar si, asumida la obligación de la demandada de brindar la información exigida, así como las explicaciones del caso (vide fs. 28 vta.) -circunstancia que ratifica la conclusión a que se arribara ut supra (BORDA, Alejandro; "La teoría de los actos propios", Ed. Abeledo Perrot, 3er. ed. ampliada y actualizada, Bs. As., 2000, p. 141)-, la misma ha sido debidamente cumplimentada. En tal sentido, las constancias acompañadas se evidencia: A) Que se ha librado un certificado de garantía de fecha 3 de julio de 2017 en relación a los servicios vinculados con la orden número ... (Vide fs. 36). La referida orden (obrante a fs. 12) -que tampoco cumplimenta lo demandado por el ya citado art. 15 ley 24.240- no se encuentra vinculada con ninguno de los servicios oportunamente facturados al actor, manteniéndose por tanto el incumplimiento del otorgamiento del certificado de garantía ya destacado en el punto anterior. Cabe destacar además las diversas fechas de la documentación acompañada (la que ha sido reconocida en su totalidad por la demandada, sea por que la agrega ella misma o porque se funda en la que presenta el actor para considerar cumplimentadas sus obligaciones). En tal sentido el certificado de garantía se emite el 3 de julio de 2017 (fs. 36), en relación a la orden ... de fecha 5 de junio de 2017 (vide fs. 12) cuando el reemplazo de la distribución se dispuso por orden ... de fecha 4 de julio de 2017 (vide fs. 11) y se facturó el 10 de julio de 2017 (vide fs. 3). Evidentemente de dichos detalles no surge claramente cuándo fue entregado el vehículo y cuando fue retirado (ni siquiera cuando se quisiera interpretar que la orden ... y ... responden a las mismas tareas). B) Vinculado con la referida orden de reparación ... se acompaña de fs. 37 a 39 un detalle ( fechado el 6 de julio de 2017) del que puede concluirse que se sustituyó la cadena de distribución (vide fs. 37), y que se utilizaron los repuestos descriptos a fs. 38, cumplimentándose por tanto en relación a la factura de fs. 3 lo dispuesto por el art. 15 inc. b, ley 24.240). C) Finalmente se agregan de fs. 41 a 48 dos documentos titulados "Lista de Mantenimiento?"; presuntamente vinculados al service de 6000 y 7500 km (presuntamente dado que no se relacionan con orden de reparación alguna) y en los cuales no hay mayores detalles que algunos datos del vehículo, entendiéndose el Tribunal, de la misma manera que el actor que dichos documentos no aportan mayor información que la ya brindada. Conforme lo expuesto, advierto que de las nuevas constancias acompañadas puede considerarse cumplimentado, en relación a la factura obrante a fs. 3, el art. 15 inc. b de la ley 24.240, manteniéndose en todo lo demás el incumplimiento de la demandada. V.- Cabe destacar que si bien el actor requiere otra información, además de la detallada por la norma (vg. el nombre de las personas que efectuaron el diagnóstico que conllevó la reparación), no habiendo justificado la necesidad de contar con mayor información que la requerida por el texto legal, entiendo que admitir un uso indiscriminado e irrestricto de dicho derecho podría llegar a implicar que se incurra en un ejercicio abusivo del mismo (arts. 9 y 10 CCyCN), razón por la cual limitaré (ante la ausencia de fundamentos en contrario) el deber

de información al requerido por las disposiciones legales vigentes en la materia. VI.- Costas. En relación a las costas, dado el incumplimiento de la demanda el brindar la información adecuada, veraz, suficiente y necesaria (tanto antes del inicio de la demandada -dando lugar a las presentes actuaciones-, como después de interpuesta la misma), entiendo que corresponde imponerle las mismas en su totalidad. VII.- Obiter dictum. Finalmente, sin perjuicio de lo reseñado, y advirtiendo que las facturas obrantes a fs. 3 y 8 incorporan un rubro denominado "Tarj-Ajuste por forma de pago", el cual incrementa el precio final facturado y considerando que dicha práctica podría contradecir lo establecido por la ley 25.065 en su art. 37 inc. c (No efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta), norma que se autocalifica como de orden público (art. 57 ley 25.065) y considerando que dicho proceder puede encuadrar eventualmente en una infracción a la norma, entiendo pertinente oficiar a la autoridad de aplicación de la ley 24.240 ( Dirección General de Comercio Interior y Servicios de la Provincia de Santa Fe), a fin de que la misma determine tal circunstancia de considerarlo pertinente y actúe en consecuencia (arg. art. 45 ley 24.240 y art.1710, ss. y cc. CCyCN). A ta fin, deberá remitirse un oficio a la autoridad de aplicación con copia de la parte pertinente de la sentencia (punto VII) y de las referidas facturas. En razón de lo expuesto, RESUELVO: I.- Hacer lugar parcialmente a la medida autosatisfactiva planteada ordenando a la demandada a que, en un plazo de cinco días hábiles a partir de la notificación de la presente y, bajo apercibimiento de fijación de astreintes, informe ante este Tribunal y en la presenta causa: a) piezas reemplazadas o reparadas en relación al servicio facturado a fs. 8 (factura ...); b) fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa y fecha de devolución de la cosa al consumidor en relación a los servicios prestados vinculados con las facturas de fs. 3 (factura ...) y 8 (factura ...). Deberá también en dicho plazo otorgar el certificado de garantía sobre los servicios prestados en los términos y condiciones establecidos en el art. 24. de la ley 24.240, en relación a los servicios prestados vinculados con las facturas de fs. 3 (factura ...) y 8 (factura ...). II.- Imponer costas del presente a la demandada en razón de haber generado el dispendio jurisdiccional. III.- Notificar el presente al Ministerio Público Fiscal en los términos del Art. 52 Ley 24.240. IV.- Oficiar a la autoridad de aplicación en los términos y con los alcances reseñados en el punto VII.- Insértese y hágase saber. DRA . ANALÍA SUÁREZ MÓNACO  
SECRETARIA (S) DR. MARCELO QUAGLIA JUEZ Nota: (\*) Sumarios  
elaborados por Juris online 028865E