

Motocicleta Defensa Del Consumidor Sustitucion Del Bien Reparacion No Satisfactoria Privacion De Uso Trato Digno

JURISPRUDENCIA

Motocicleta. Defensa del consumidor. Sustitución del bien.

Reparación no satisfactoria. Privación de uso. Trato digno Se revoca la sentencia apelada y se reconoce a la actora el derecho a obtener una moto cero kilómetro igual a la que compró, con más la indemnización de la privación de su uso, tras acreditar haber otorgado infructuosamente a su contraria el derecho a repararlo, pues por las veces que requirió arreglos no podía admitirse que los defectos presentados hubiesen logrado ser satisfactoriamente reparados en los términos del artículo 17 de la ley 24240.

En Buenos Aires, a los 29 días del mes de agosto de dos mil dieciocho, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos ?DIAZ QUIJANO MARIANA BEATRIZ c/ MOTO ROMA S.A. Y OTROS s/ORDINARIO? (expediente n° 32349/2016; juzg. N° 12, sec. N° 23), en los que, al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Doctores Julia Villanueva (9) y Eduardo R. Machin (7). Firman los doctores Eduardo R. Machin y Julia Villanueva por encontrarse vacante la vocalía 8 (conf. art. 109 RJN). Estudiados los autos la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver. ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de fs. 334/43? La señora juez Julia Villanueva dice: I.La sentencia apelada . Mediante el pronunciamiento obrante a fs. 334/43, el señor juez de grado rechazó la demanda deducida por Mariana Beatriz Díaz Quijano contra Jawa Argentina S.R.L. y contra Moto Roma S.A. Para decidir del modo en que lo hizo, juzgó acreditado -con sustento en el peritaje realizado por el ingeniero mecánico designado en autos- que la moto adquirida por la actora había sido reparada dentro del período de garantía y que se encontraba apta para cumplir con su finalidad. Sostuvo que, en tales condiciones, no era razonable que la demandante se hubiera negado a retirar el rodado con sustento en que ella había perdido la confianza en el bien por haber ingresado éste al taller más de una vez. Afirmó que el caso no podía, por ende, ser encuadrado en los términos del artículo 17 de la Ley de Defensa del Consumidor pues la reparación de la moto en cuestión había sido satisfactoria. II.El recurso .

La sentencia fue apelada por la actora a fs. 354, quien expresó agravios a fs. 364/76, los que fueron contestados por Moto Roma S.A. a fs. 379/80. La apelante sostiene que el a quo no efectuó un análisis adecuado de la prueba rendida en autos, crítica que sustenta en el hecho de que, según aduce, el señor juez no tomó en consideración que las empresas ?Jawa? y ?Famsa? habían reparado la moto tres días después de haber sido cerrada ?sin acuerdo? la mediación previa a la presente litis. Afirmo que esas empresas consumaron una clara ?estafa procesal? toda vez que habían realizado las aludidas reparaciones, tras advertir que la cuestión se judicializaría, con la finalidad de evitar un resultado adverso en el peritaje mecánico. De otro lado, se queja de que el sentenciante no haya analizado si procedían o no los rubros indemnizatorios pretendidos por su parte, queja que levanta en los términos que surgen de la expresión de agravios a la que me remito en honor a la brevedad. Sin perjuicio de ello, sostiene que, cualquiera que hubiera sido la solución dada al caso, hubiera debido reconocerse a su parte la indemnización solicitada en concepto de ?desvalorización del bien?. Sostiene, asimismo, que las demandadas deben ser condenadas en los términos del art. 52 bis de la LDC y se agravia de que el magistrado haya condenado a su parte al pago de las costas del proceso. III.La solución . 1.Como surge de la reseña que antecede, se reclamó en autos la sustitución del rodado que la actora había adquirido en la concesionaria demandada, así como también la indemnización de los daños que invocó haber sufrido como consecuencia de los vicios que tal rodado había presentado. En lo principal, la cuestión controvertida exige determinar si esos defectos realmente existieron y, en su caso, si ellos fueron o no debidamente reparados en ejecución de la obligación de garantía que pesaba sobre las demandadas. 2.A mi juicio, el recurso debe ser parcialmente admitido. Las partes están contestes en que el mismo día en que la actora compró la moto, tuvo que acudir al taller de Moto Roma en razón de un problema que presentaron los frenos, lo cual fue reflejado en el peritaje mecánico producido en autos y en las respectivas órdenes de servicio. Se encuentra acreditado también que pocos días después fue necesario que ?Moto Roma? pasara a buscar la moto por la casa de la actora porque, según había explicado ésta, cuando ella se encontraba circulando por la autopista Buenos Aires (Ramal oeste), el rodado se frenó, sin que ella pudiera bajar las velocidades por encontrarse trabada la caja de cambios. ?Moto Roma? envió el vehículo a la fabricante, indicando por mail lo siguiente: "rueda trasera queda frenada, el embrague por momentos no funciona". Según ?Famsa? indicó, el freno estaba desregulado, por lo que se procedió a regularlo, aunque, según se dijo, no se habían encontrado fallas en el embrague. ?Moto Roma? indicó a la actora que el vehículo había sido enviado a la fábrica pero que no era necesario cambiar ningún repuesto ya que con un mero ?ajuste? había sido suficiente, explicación que no fue aceptada por la nombrada, quien reclamó la entrega de una moto nueva. Es del caso señalar que, no obstante la afirmación de que con ese ?ajuste? todo había quedado perfecto, lo cierto es que también fue probado que

tres días después de haberse cerrado la mediación sin acuerdo, Moto Roma volvió a enviar el rodado de marras a la fábrica con la siguiente indicación: "frenos traseros no funcionan y caja dura". Más allá de que ¿Jawa? y ¿Famsa? sólo dijeron haber regulado nuevamente el freno -afirmando que el embrague no tenía desperfectos-, también se cambió la selectora de la caja para "evitar discusiones".

3. Hasta aquí he efectuado una breve reseña de los hechos. De ellos resulta, según mi ver, que, si existía alguna duda acerca del derecho que asistía a la actora en un principio, tal duda quedó despejada a partir de esta última intervención de las demandadas. En efecto: la primera reparación -esto es, la realizada el día 06 de noviembre- no resultó satisfactoria, como se infiere del hecho de que Moto Roma haya actuado del modo en que lo hizo al recibir la moto nuevamente pocos días después. Y la segunda reparación tampoco lo fue, como vuelve a inferirse del hecho de que, tras haberse cerrado sin acuerdo la mediación, la moto haya debido ser enviada nuevamente para su reparación del modo en que acabo de exponer. Esta última conducta de las demandadas demuestra que, cuando ellas quisieron que la actora recibiera la moto sin efectuarle ningún cambio de repuestos -y con un mero ¿ajuste? en los frenos-, el vehículo no estaba en condiciones de ser utilizado con la garantía de seguridad que era de esperar, por lo que bien hizo la actora en negarse a recibirlo, so riesgo de haber tenido que enfrentar un accidente que, por tratarse de una moto, podría haberle producido consecuencias muy graves. Los demandados no pudieron explicar lo expuesto anteriormente ni desvirtuar que efectivamente regularon tres veces el freno en una moto 0 Km. Es más, su defensa se sustentó principalmente en el hecho de que la actora usaba ¿mal? la moto, haciendo hincapié en una frase desafortunada expresada en la demanda según la cual ¿para poder permanecer andando se debe frenar constantemente de forma ininterrumpida?. Más allá de que después se reconoció que esa frase había sido puesta en forma equivocada, lo cierto es que tampoco quedó probado en el pleito que ese modo de usar la moto hubiera sido la causa de los problemas que ésta presentó. Es verdad que el peritaje producido en autos dio cuenta de que el rodado había sido totalmente reparado. Pero esa conclusión pericial sólo demuestra que la moto no presentó ningún vicio cuando fue examinada por el experto, lo cual es de suyo inocuo para descartar todo lo demás que fue alegado en la demanda. Nótese que ese peritaje fue practicado después de que las demandadas hubieran realizado sobre el rodado la última de las reparaciones más arriba vistas, esto es, la que ellas llevaron a cabo ante la inminencia de este juicio. Lo grave del asunto es que, después de haber pretendido que el rodado estaba arreglado y que la demandante debía retirarlo, adoptaron una conducta -la de volver a repararlo- que demuestra todo lo contrario, esto es, que dicho rodado seguía teniendo defectos que exigieron que aquéllas -que conservaban la moto porque la actora se había negado a retirarla- volvieran sobre sus pasos. Fue después de todo esto que el perito examinó la moto, lo cual me lleva a la conclusión expuesta: cuando la señora Díaz Quijano se resistió a recibir el bien por considerar que él seguía teniendo defectos que impedían considerar que la reparación que le había sido efectuada fuera satisfactoria, tenía razón. En tales condiciones, y dado que la cuestión debe ser juzgada según lo que estaba sucediendo en ese tiempo, es mi conclusión que no puede admitirse que esos defectos hubieran logrado ser satisfactoriamente reparados en los términos del art. 17 de la ley 24.240.

4. La ¿reparación no satisfactoria? prevista en esa norma es el único extremo que condiciona la posibilidad de que el consumidor opte por alguna de las alternativas que tal disposición pone a su elección, siendo del caso destacar que, como es obvio, esa opción del comprador no presupone que él deba concurrir al taller del proveedor, después de experimentar sucesivas frustraciones, tantas veces como éste se lo continúe requiriendo. Eso es lo que, en definitiva, han pretendido implícitamente las demandadas, que, tras dos reparaciones efectuadas sobre el rodado adquirido por la actora, pretendieron que aquélla lo retirara sin que se encontrara debidamente reparado, lo cual me lleva a la conclusión de que no les asistía ese derecho, máxime cuando una nueva frustración podía derivar en que, tratándose de un bien riesgoso, la nombrada sufriera daños en su salud a raíz de tales desperfectos. Si un bien no funciona y es llevado a reparación, lo lógico es suponer que esa reparación, para ser oponible al consumidor y conciliar así los intereses de las dos partes, debe producirse en términos razonables, sea en una sola ocasión o, al menos, en un número de intervenciones que descarten la necesidad de colocar al consumidor en la vejatoria e indigna situación de tener que volver tantas veces como el proveedor quiera mientras corre el plazo de garantía (art. 8 bis Ley 24.240 y art. 1097 del CCyCN). El trato digno que el proveedor debe proporcionar al consumidor se encuentra en la base del derecho consumerista y es, por ende, inspirador de todas sus normas, desde que ha sido expresamente incluido en el art. 42 de la Constitución Nacional, que reza: ¿Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno? (el resaltado es mío). Desde tal perspectiva, encuentro claro que la noción de ¿reparación satisfactoria? que habilita al proveedor a cumplir su obligación sin necesidad de sustituir el bien vendido ni extinguir el contrato, debe concretarse del modo visto, esto es, es una obligación de resultado que no puede diferirse en el tiempo ni dejar al comprador expuesto a la necesidad de concurrir innumerable cantidad de veces a efectos de facilitar al proveedor la prestación de ese servicio. Lo contrario conduciría a un resultado asistemático como el acaecido en el caso, que exhibe que, más que una moto 0km, lo que se vendió a la actora fue una serie de problemas que no fueron solucionados del modo razonable que implícitamente exige esa norma. En tales condiciones, y

siendo que no se halla controvertido que la demandante hizo uso de su derecho a reclamar la sustitución del bien que le había sido vendido tras otorgar infructuosamente a su contraria el derecho a repararlo, es mi conclusión que ese reclamo de sustitución selló la suerte del conflicto haciendo nacer sobre la nombrada la referida obligación de sustitución. 5. La actora tendrá derecho, entonces, a obtener una moto cero kilómetro igual a la que compró -o, en su caso, a la que la haya reemplazado-, con la correlativa carga de las demandadas de dar de baja a la que inicialmente había sido entregada a aquélla. 6. Dado ello, la indemnización reclamada por la demandante a título de ?desvalorización? del rodado es, por razones lógicas -la nombrada tendrá una moto nueva- improcedente. 7. En cambio, y siendo que ambas partes están contestes en cuanto a que la demandante no usó el aludido vehículo pese a haberlo pagado, es mi conclusión que asiste derecho a ésta a obtener una compensación económica por haber sido privada de ese uso. Fijaré esa compensación en la suma de \$50.000 a la fecha de esta sentencia; dejando aclarado que, al así proceder, tengo presente que la demandante no proporcionó ninguna explicación acerca de las razones que la llevaron a reclamar el monto que pretendió en la demanda, a lo que agrego que tampoco cuento con ningún dato objetivo que me permita valorar con mayor precisión el daño padecido. 8. También he de reconocer a la nombrada el derecho a obtener la restitución de los tributos que pesaban sobre la moto adquirida y que se devengaron durante la tramitación del juicio, dejando diferida la suma total a la que resulte de los comprobantes de pago que la nombrada acompañe a la causa. Además de los montos que por tal concepto la actora haya pagado, ella tendrá derecho a intereses que se calcularán a la tasa que cobra el BNA en sus operaciones de descuento a treinta días, computados desde la fecha de cada desembolso y hasta su efectivo pago. 9. En cambio, la pretensión de que las demandadas sean condenadas por daño punitivo exhibe una reflexión tardía de la demandante. Así se infiere del hecho de que la reparación del alegado daño no fue solicitada al momento de demandar, por lo que esta Sala no se encuentra habilitada a ingresar al fondo de esa cuestión, toda vez que un proceder contrario importaría violar el principio de congruencia (art. 277 CPCC). 10. Dado el modo en que se decide, el agravio sobre la imposición de costas debe prosperar, pues las demandadas han resultado sustancialmente vencidas, por lo que deben ser ellas quienes carguen con los gastos generados por el juicio en los términos del art. 68 del código procesal. IV.La conclusión .

Por lo expuesto, propongo al Acuerdo: revocar la sentencia apelada y, en consecuencia, hacer parcialmente lugar a la demanda, condenando a Jawa Argentina S.R.L., a Moto Roma S.A. y a Famsa Fábrica Argentina de Motovehículos S.A. a cumplir, dentro de los diez días, con la condena que resulte de computar las pautas precedentes. Costas de ambas instancias a las demandadas, por haber resultado vencidas (art. 68 del código procesal). Por análogas razones, el Señor Juez de Cámara, doctor Eduardo R. Machin, adhiere al voto anterior. Con lo que termina este Acuerdo, que firman los Señores Jueces de Cámara doctores, Eduardo R. Machin, Julia Villanueva. Ante mí: Rafael F. Bruno. Es copia del original que corre a fs. 211/15 del libro n° 59 de Acuerdos de la Sala ?C? de la Excelentísima Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal. RAFAEL F. BRUNO

SECRETARIO DE CÁMARA Buenos Aires, 29 de agosto de 2018. Y VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve revocar la sentencia apelada y, en consecuencia, hacer parcialmente lugar a la demanda, condenando a Jawa Argentina S.R.L., a Moto Roma S.A. y a Famsa Fábrica Argentina de Motovehículos S.A. a cumplir, dentro de los diez días, con la condena que resulte de computar las pautas precedentes. Costas de ambas instancias a las demandadas, por haber resultado vencidas (art. 68 del código procesal). Notifíquese por Secretaría. Oportunamente, cúmplase con la comunicación ordenada por el art. 4° de la Acordada de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación 15/13, del 21.5.2013. Hecho, devuélvase al Juzgado de primera instancia. Firman los suscriptos por encontrarse vacante la vocalía n° 8 (conf. art. 109 RJN).

EDUARDO R. MACHIN JULIA VILLANUEVA RAFAEL F. BRUNO SECRETARIO DE CÁMARA
031618E