En la ciudad de Comodoro Rivadavia, provincia del Chubut, a los seis días del mes de junio del año dos mil veinticuatro, se reúne en acuerdo la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial nro. II con asiento en esta ciudad, con la presidencia de la Dra. Verónica Daniela Robert y asistencia del primer vocal Dr. Fernando Nahuelanca y de la segunda vocal Dra. María Fernanda Zanatta (tribunal designado según lo establecido en los arts. 5, 6 y 8 del Acuerdo 15/21/CACR), para dictar sentencia definitiva en estos autos caratulados: **"C., J. M. c/ F. e H. SA s/ SUMARÍ**SIMO (Cumplimiento de Contrato)", expte. nro. 12/24, venidos de la Oficina de Gestión Unificada del Fuero Civil y Comercial (expte. nro. 30.423/22), y atento al resultado del sorteo de fecha 10 de abril de 2024 (art. 271 del Código Procesal Civil y Comercial), correspondió el siguiente orden para la votación: Dra. Verónica Daniela Robert, Dra. María Fernanda Zanatta y Dr. Fernando Nahuelanca.

Acto seguido se resolvió plantear y votar por su orden las siguientes cuestiones: **PRIMERA**: ¿Es justa la Sentencia nro. 141/23 de fecha 28 de noviembre de 2023? y **SEGUNDA**: ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A la primera cuestión, la Dra. Robert dijo:

Vienen estos autos a conocimiento de este tribunal en virtud del recurso de apelación interpuesto por la demandada contra la sentencia definitiva de primera instancia (ID 1322415). Concedido que fue en resolución de fecha 06 de diciembre de 2023, la recurrente expresó agravios en escrito digital identificado con ID 1335735, cuya réplica obra en pieza electrónica ID 1351143.

I. *El fallo recurrido*:

La SD 141/2023 hizo lugar a la demanda que J. M. C., DNI X., entabló contra F. e H. S.A., CUIT X., en consecuencia, condenó a la demandada a abonarle a la actora, dentro del plazo de diez días, la suma de "$1.193.133,8" (sic), más intereses. Impuso las costas a la demandada vencida. Reguló los honorarios de los profesionales intervinientes.

II. *Antecedentes*:

La Sra. J. M. C. inició demanda sumarísima contra F. e H. S.A. con el fin de obtener la restitución de lo abonado en concepto de reparación del rodado e indemnización de los daños y perjuicios derivados del defectuoso servicio prestado por la demandada.

Como fundamento de su reclamo explicó que el 12/05/2022 su vehículo Peugeot Partner Patagónica 1.6. VTC Plus, dominio X., sufrió la avería del corte de correa de distribución, reparación que debió afrontar con la suma de $348.992,1.

Refirió que desde la adquisición de su vehículo, realizó todos los *services* ante el taller de la concesionaria oficial de Peugeot, F. e H. S.A., y señaló que el 06/01/2022 efectuó el *service* de los 64.346 km. recorridos y más de cuatro años de uso, en el cual, conforme lo detallado en el manual de usuario- debía efectuársele el cambio de correa de distribución que no se concretó, por lo cual reclama en este proceso.

Dijo que el manual de usuario le fue extraviado por la empresa en uno de los *services* y que recién se le proveyó de uno nuevo cuando se produjo la rotura mencionada.

Fundó en el régimen protectorio del consumidor.

Endilgó la responsabilidad a F. e H. S.A. por el incumplimiento de deber de proporcionar un servicio técnico adecuado, conforme lo establece el art. 12 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Manifestó que efectuó la denuncia en la Oficina de Defensa del Consumidor y que en aquella instancia se impuso una multa a la demandada a tenor del art. 47 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Detalló y cuantificó los rubros indemnizatorios reclamados: valor de la factura de reparación 004100001506 por $348.992,10, más intereses; privación de uso y gastos de transporte por $500.000; daño por las consecuencias extrapatrimoniales, el que estimó en $300.000. Fundó en derecho, ofreció prueba y solicitó se haga lugar a la acción.

Oportunamente compareció la accionada F. e H. S.A. a contestar demanda.

Según su versión, en el *service* de los 60.000 km no se realizó el cambio de correas de distribución dado que ello se requiere a los 80.000 km o a los 6 años de uso, lo que ocurra primero, conforme lo detalla la guía de utilización y mantenimiento de Peugeot.

Atribuyó el desperfecto al uso incorrecto del rodado. Asimismo, responsabilizó a la actora por la pérdida del manual y por haberse presentado al *service* de los 60.000 km cuando el vehículo realmente tenía 64.346 km.

Impugnó los rubros peticionados, citó jurisprudencia, ofreció prueba y solicitó que oportunamente se rechace la demanda con costas a la actora.

Producida que fue la prueba ofrecida por las partes y admitida por el tribunal, se dictó sentencia en los términos precedentemente referenciados.

Para decidir en el modo en que lo hizo, subsumido el caso en la órbita de Ley de Defensa al Consumidor, y analizada la prueba producida en autos, la magistrada de grado concluyó que la parte demandada incumplió con el deber de prestar un efectivo servicio de mantenimiento al no advertir las condiciones de la correa de distribución que derivaron en su posterior corte y al no cumplir -de advertirse la necesidad de cambio- con el deber de consejo, asesoramiento o información al consumidor, conforme lo prevén los arts. 12 y 4, respectivamente, de la LDC.

En función de ello condenó a F. e H. S.A. a abonar al actor los daños y perjuicios que resulten de una relación de causalidad adecuada con el corte de la correa de distribución de su rodado Peugeot Partner Patagónica 1.6. VTC Plus, dominio X., lo que aconteció el 12/05/2022, cuando habían pasado apenas cuatro meses del último *service* oficial.

Luego admitió la partida por gastos derivados de reparaciones del daño que evidentemente generó la rotura de aquella correa por la suma de $273.133,88. Condenó a abonar en concepto de privación de uso el importe de $500.000. Determinó la partida por daño extrapatrimonial en $420.000. Dispuso la forma en que se imputarán los intereses sobre cada rubro y admitió la aplicación de la previsión del inciso b) del artículo 770 del CCCN.

III. *Agravios, réplicas y tratamiento*.

a. *Fundamentos de los agravios*:

En primer término, la demandada ataca la sentencia denunciando arbitrariedad en el razonamiento efectuado por la magistrada de grado, quien consideró que su responsabilidad versa sobre el hecho que, teniendo la especialización suficiente para advertir sobre la necesidad del cambio de la correa, no efectuó un debido servicio de control y, correlativamente, no advirtió al consumidor sobre ello.

Arguye frente a ello que F. no tiene ni puede advertir la necesidad del cambio de la correa de distribución, y que el reemplazo está establecido en el manual a un determinado kilometraje, en este caso 80.000 km.

Argumenta que para poder advertir el estado de la correa es necesario sacar el motor, desarmarlo y proceder a la verificación, y no se puede advertir el estado sin desarmar el motor.

Dice que no es una correa que se encuentre visible como la correa que comanda la bomba de agua y el alternador, y agrega que la tarea de desarme del motor, antes de lo indicado en el manual de uso, solamente se puede efectuar con el pedido expreso del consumidor.

Asevera que si la correa se corta antes de los 80.000 km es porque el automóvil ha tenido un mal uso, lo que convierte al consumidor en único responsable.

Alude a la respuesta al Punto 2.2. de la pericia al ser consultado si la correa de distribución puede cortarse antes de los 80.000 km por el mal uso del automotor contesto: "Si es posible que se corte por el mal uso".

A partir de dichas razones alega que el argumento esgrimido por la jueza sentenciante para considerar su

responsabilidad ante la falta de advertencia de la necesidad del cambio de correa es arbitrario, por estar fuera de toda lógica, y ser contrario a las constancias probadas.

Previa transcripción del art 4 LDC. señala que quedó acreditado que la señora C. fue informada y bien asesorada por F., en todo momento, sobre todo, al entregarle la "Guía de Utilización y Mantenimiento" cuando retiró la unidad 0 km.

Con sustento en lo anterior sostiene que resulta a todas luces errónea y arbitraria las consideraciones de la jueza *a quo*, con relación a la falta de información suministrada.

Concluye que el actor manifestó haber extraviado el manual de mantenimiento, lo que lo convirtió en único responsable de ignorar las obligaciones a su cargo.

En segundo término, critica que la magistrada erróneamente considerara que se verificó con el deber de prestar un efectivo servicio de mantenimiento al no advertir las condiciones de la correa de distribución que derivaron en su posterior corte y al no cumplir -de advertirse la necesidad de cambio- con el deber de consejo, asesoramiento o información al consumidor, conforme lo prevén los arts. 12 y 4, respectivamente, de la LDC.

Aduce que la actora afirmó que el automotor tenía 65.000 km aproximadamente y 5 años de uso, por lo que si hubo un desperfecto antes de los kilómetros o tiempo de uso indicado, pone de manifiesto que el vehículo fue utilizado en forma incorrecta, sobrepasado el régimen de revoluciones adecuado.

Con sustento en la respuesta al punto 1.5 de la pericia dice que la actitud de la actora de llevar el vehículo a realizar el *service* de los 60.000 km cuando el vehículo tenía 64.346 km pone de manifiesto el desapego por el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, ya que lo realizó sobrepasado más de 4000 kilómetros.

Por último, denuncia que el pronunciamiento impugnado es erróneo, absurdo, y no reúne en cuanto a su fundamentación, un soporte que autorice a considerarlo como un pronunciamiento jurisdiccional plenamente válido. Considera que como consecuencia de ello debe ser revocado. Se explaya en argumentaciones en torno a la arbitrariedad denunciada mediante transcripciones.

Alega que en el caso se ha resuelto en contrario de lo que indica el manual de mantenimiento y la pericial que resulta ser prueba decisiva.

Concluye a continuación que los argumentos expuestos demuestran con claridad que la jueza sentenciante al apartarse de la reglas de la sana crítica judicial con su razonamiento, y prescindir se elementos probatorios fundamentales y decisivos ha incurrido en desaciertos de gravedad extrema.

Manifiesta que la sentenciante rehúye atender a la verdad de los hechos que aparecen en la causa como de decisiva relevancia para la justa decisión del litigio, por lo que el fallo deviene inválido.

Peticiona con sustento en todo lo expuesto que se revoque la sentencia atacada y se rechace la demanda en todas sus partes con costas a la actora en ambas instancias.

b. *Réplica*:

En respuesta la parte actora alega que la recurrente insiste en que se debía cambiar la correa de distribución a los 80.000 km, lo que no está probado en la causa.

Sostiene que con la demanda y con la documentación agregada a fs. 9, en el reclamo ante la Oficina de Defensa del Consumidor, acreditó con la pertinente documentación que debía cambiarse la correa de distribución a los 60.000 km, y la contraria no pudo probar que debía realizarse el cambio de la correa de distribución de la unidad a los 80.000 km.

Dice que el aporte que hizo la demandada a la dilucidación de la verdad en este caso ha sido nulo, toda vez que entregó al perito un manual de un vehículo distinto ocultando la información concreta del vehículo objeto de autos, lo que fue explicado con detalle al impugnarse la pericia.

Aduce que la buena o mala fe en la proporción de ese manual al perito despierta suspicacias, pero es anecdótico frente al art. 53 de la LDC, que ha sido incumplido.

Plantea que no se puede afirmar, frente a semejante actitud procesal, que ha habido arbitrariedad en la sentencia, cuando está plenamente fundada en ley y es conforme con la conducta desplegada por la contraria en el proceso, quien no ha proporcionado la información veraz, ni la documentación correspondiente al modelo del automotor.

Por otra parte, sostiene que tampoco es objetiva la referencia hecha al proceso mecánico de evaluación del vehículo, cada vez que entra al *service*, cuando,

justamente, la concepción misma del servicio de posventa apunta a que se mantenga, en el seno de la marca, el mantenimiento y el control del buen funcionamiento de la unidad.

Plantea que aún si tuviera razón la contraria, se habría producido el desperfecto mecánico antes de tiempo (por no llegarse a los 80.000 km) y no fue advertido por quien tenía a cargo el control de la unidad.

A ello agrega que en las constancias emitidas por la contraria, no se ha asentado ningún tipo de observación sobre el estado de la unidad que permita presumir el mal uso del vehículo, hecho no probado y que es también invocado en el recurso cuando no existe ningún tipo de prueba que permita siquiera inferir su existencia en autos.

Alega que a la luz de las pruebas y por aplicación de la LDC la sentencia en crisis es ajustada a los hechos y el derecho, por lo que no se puede estimar que exista arbitrariedad.

En cuanto al segundo planteo, sostiene que la contraria tampoco logra demostrar el defecto de la sentencia, que amerite su revocación, toda vez que parte de premisas que contrarían la lógica. Dice que a la par que afirma que su parte dañó el vehículo (lo que no consta ni siquiera en la documentación emitida por la demandada en la realización de los *services*, y no fue probado) le achaca la realización tardía de un *service*, por 4000 km, siendo que del control efectivo realizado en ese *service* no se anotó novedad alguna, conforme la documentación incorporada.

Estima que falta a la verdad la contraria y, además, no explica los motivos reales de la falla de la correa,

ni de la falta de realización de un adecuado mantenimiento sobre ella.

En función de lo expuesto peticiona se rechace el recurso incoado.

c. *Tratamiento de los agravios*:

Ingresando en el tratamiento de la cuestión traída a análisis, bien vale recordar aquí y ante todo, que no es preciso que el tribunal considere todos y cada uno de los planteos y argumentos esgrimidos por las partes, ni en el orden en que son propuestos, bastando que se lo haga únicamente respecto de aquellos que resulten esenciales y decisivos para sustentar debidamente el fallo de la causa. Tal como lo ha establecido el más alto tribunal federal, los jueces no están obligados a tratar todos y cada uno de los argumentos de las partes, sino solo aquellos que estimen pertinentes para la solución del caso (CSJN, Fallos, 248:385; 272:225; 297:333; 300:1193, 302:235, entre muchos otros).

Por otro lado, estimo conveniente recordar que el obrar jurisdiccional del tribunal opera con sujeción al principio de congruencia, existiendo una serie de campos de actividad de los que no puede exceder el tribunal *ad quem*, limitación que –entre otros aspectos– resulta ser absoluta en tanto no puede conocer, sino en la medida de los agravios planteados; ni respecto de las cuestiones que no fueron puestas a consideración del a quo; hallándose asimismo vedada la reforma de la resolución apelada en perjuicio del recurrente, salvo que medie recurso de la contraparte. Sentado ello, no cabe considerar por la alzada cuestiones consentidas, entendiéndose por tales las que no fueron apeladas o que, apeladas dentro de un contexto mayor de

impugnación, no fueron referidas en la expresión de agravios (Rivas, Adolfo A., "Tratado de los recursos ordinarios", T° 2, p. 841/854, Abaco, 1991). En efecto, el tribunal de alzada no realiza un nuevo juicio, sino que se encuentra más limitado que el de primera instancia, por cuanto de conformidad con lo dispuesto por los arts. 271 y 277 del Código Procesal debe limitarse a decidir sobre aquellas cuestiones de hecho y derecho que hubieran sido sometidas a la decisión del magistrado interviniente, debido a que la segunda instancia es solo un medio de revisión del pronunciamiento emitido en la primera y no una renovación plena del debate. Así, el principio de congruencia, que limitó la sentencia de primera instancia, limitará del mismo modo la de la segunda (CNCiv., Sala "F", LL 35-858-S).

Sentado lo expuesto, inicio el abordaje de la queja, lo cual efectuaré en su conjunto, dada la conexidad de los planteos entre sí.

En resumida síntesis, reprocha la demandada la solución dada por la jueza *a quo*, considerando arbitrario su razonamiento en tanto determinó su responsabilidad en base a la falta de advertencia de la necesidad de cambio de correa.

Del repaso de las actuaciones, llega firme a esta instancia, que la solución del caso debe encontrarse en las normas y principios que componen el derecho consumeril. Así también, no ha habido controversia respecto a la rotura de la mentada correa de distribución, en sus circunstancias de tiempo y lugar, como tampoco lo hubo respecto a la adquisición y atención posventa del vehículo que genera el conflicto,

en el servicio técnico de la demandada, cobrando especial relevancia los efectuados al cumplirse los 50.000 y 60.000 km de uso del mismo.

Tal parece ser entonces, que la disputa esencial radica en que las partes se asientan en distintos manuales de mantenimiento de la camioneta Partner Patagónica VTC Plus 1.6, que según la actora fue extraviado por la concesionaria en ocasión de un *service*, y en el que se consigna la necesidad de cambio de correa de distribución cada 80.000 km o 4 años, lo que ocurra primero, al tiempo que la demandada afirma que tal cambio debe ocurrir a los 80.000 km o a los seis años, lo que ocurra primero. Lo cierto es que tal cambio no fue advertido en su necesidad, por el servicio técnico en ocasión de realizar los *services* al vehículo, sea de los 50.000km –el día 6/1/21- o a los 64.346km – el día 3/1/22-, aun cuando este último se realizó pasados los cuatro años de uso de la unidad – que fue entregada a la actora en fecha 17/3/2017- y que a la postre, sufrió la rotura de la correa de distribución – el día 12/5/22-, esto es, cuando tenía poco más de 5 años de uso y valga destacar, a cuatro meses del último servicio técnico.

Del repaso de las posiciones de las partes, advierto que la demandada no negó expresamente el hecho afirmado por la actora, en cuanto a que el manual entregado a la misma y presentado luego con la contestación de demanda, no era el manual original, sino que correspondía a la versión renovada de su vehículo. Tampoco efectuó ninguna consideración respecto a este aspecto esencial, limitándose a cargar a la actora con

la responsabilidad por la pérdida invocada, mas sin aclarar absolutamente nada respecto al asunto.

Es que, ante la diferencia de las especificaciones apuntadas en los manuales, y siendo que de su apreciación dependía el finiquito de la controversia, debió la demandada como proveedora, aportar todos los elementos de prueba obrantes en su poder, y colaborar en el esclarecimiento de la cuestión debatida, tanto más cuando, reitero, no negó este hecho invocado por la accionante.

En este escenario, claro resulta que, ante la pérdida del manual esgrimido por la actora, resultaba más accesible a la empresa demandada, como proveedora del producto, aportar dicho material, lo que sin duda, hubiera permitido dilucidar las obligaciones de ambas partes.

Este deber de colaboración, importaba una carga para la demandada, resultante del párr. 3, art. 53, Ley 24240 que pone en cabeza de los proveedores el deber de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio

Es que la aplicación de la normativa de defensa del consumidor, conforma un microsistema dentro del derecho privado que tiene carácter autónomo y derogatorio de normas generales, de carácter tuitivo, de orden público, perspectiva preventiva, dimensión colectiva y pretensión de efectividad, que se conforma esencialmente con los arts. 42 y 43 CN, el CCCN, Ley 24240 y modif., Ley 27442 de Defensa de la Competencia, DNU 274/19 de

Lealtad Comercial, Ley 26991 de Regulación de las relaciones de producción y consumo, Ley 26992 de Creación del Observatorio de precios y numerosas leyes especiales, vigentes al momento de la demanda.

Al iniciar el abordaje, destaqué el marco normativo aplicable al caso, sobre el cual no hubo controversia entre las partes, y ello resulta de vital importancia en la interpretación de los hechos y el derecho, en tanto la normativa del consumidor es un sistema global de principios, normas, instituciones e instrumentos de implementación, consagrados por el nuevo ordenamiento jurídico a favor del consumidor, para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios (*cf*. Stiglitz Gabriel- Sahián José, El nuevo derecho del consumidor, La Ley), en tanto el mismo resulta ser la parte más débil de la relación, sobre todo cuando ante las grandes empresas la asimetría de poder con el consumidor resulta más que evidente.

En otras palabras, el comportamiento de los proveedores, debe tender a garantizar una solución rápida y adecuada del conflicto, lo cual no se advierte haya ocurrido en el *sub examine*.

De allí que aplicados tales conceptos al caso concreto tengo en cuenta que el actor ofreció como prueba de su demanda el expediente administrativo nro. 512/2022, tramitado ante la Oficina de Defensa del Consumidor dependiente de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, el cual –más allá del desconocimiento de documental de la contraria- reúne el carácter de instrumento público, y goza de entera fe –arts. 289, 293 y cctes. CCCN- en el cual obra a fs. 10 una copia del manual original del vehículo Partner Patagónica VTC Plus

1.6 de la que surge que el reemplazo de la correa de distribución debe efectuarse cada 80.000 km o 4 años (lo que ocurra primero) con reemplazo de líquido refrigerante.

Al respecto, valoro, como ya refiriera, que nada dijo el proveedor sobre este hecho –es decir sobre la distinción entre los manuales- posición que adoptó tanto en sede administrativa como en la instancia judicial, limitándose a presentar el manual de la versión renovada del vehículo. Ergo, no tengo razones para apartarme del relato del actor y tener por acreditado que el reemplazo de la mentada pieza debió efectuarse a los 80.000 km o a los 4 años, lo que ocurriera primero.

Frente a esta consideración entonces, puede observarse un claro incumplimiento del proveedor, en cuanto a la obligación contractual esencial que consistía en asegurar un servicio técnico adecuado y suministro de partes y repuestos (art. 12 y 53 LDC), dado que al realizarse el *service* de los 64.520 km el día 7/1/22, siendo que el vehículo ya había sobrepasado los 4 años, debió aquel actuar preventivamente, dadas las características de la pieza mecánica y su incidencia en la mecánica del automóvil, proceder al reemplazo de la correa de distribución, en función del tiempo de uso transcurrido.

La crítica del apelante que se funda en considerar arbitraria la sentencia sobre la base de considerar que el cambio de correa de distribución implica el desarme del motor y para ello hubiera requerido la solicitud del consumidor, no encuentra asidero. La dificultad en el cumplimiento de la tarea, no excusa su omisión.

Por otra parte, pretende valerse del dictamen pericial, especialmente, cuando el perito manifiesta que "es posible" el corte de la correa antes de los 80.000 km por el mal uso, lo cual no implica señalar que así haya ocurrido efectivamente en el caso. Dicho de otro modo, pretende hacer decir a la pericia, lo que la pericia no dice. Ello sin dejar de mencionar, que el dictamen se efectuó en base al manual presentado por la demandada y nada dijo sobre el original advertido por el actor.

En suma, no puede refutar el quejoso el incumplimiento de las obligaciones apuntadas por la Sra. jueza *a quo*, y en las que basó su decisorio, esto es, los arts. 4, 12 y 53 de la LDC.

El mencionado art. 12 LDC consagra una obligación a cargo del proveedor, que se traduce en un derecho del consumidor que ha adquirido un bien mueble no consumible, de gozar de un servicio técnico adecuado y de la posibilidad de reparar el producto que ha adquirido, para lo cual resulta indispensable que el proveedor brinde un servicio técnico eficiente y preventivo de daños en las unidades de que se trate y a su vez, ponga a su disposición los repuestos y el mecanismo de reparación adecuados. Esta obligación que pesa sobre el proveedor de ninguna manera queda desvirtuada, reitero, por una supuesta dificultad de la tarea, como pretende justificar el apelante.

A lo dicho debe agregarse la interpretación que debe hacerse del contrato, en el sentido más favorable al consumidor y en el caso de duda sobre las obligaciones de las partes, deberá estarse siempre a la menos gravosa para aquel (art. 1095 CCCN), tanto más cuando, reitero,

no ha colaborado suficientemente el proveedor en la dilucidación de la conflictiva.

Ergo, toda vez que no se advierte que los reproches formulados tengan entidad suficiente para alterar la solución alcanzada, propongo el rechazo de los mismos.

Llegado este estadio, entiendo deben rechazarse los agravios de la demandada y confirmar la sentencia de grado.

Costas:

Costas de esta instancia a la demandada, regulando los honorarios profesionales de los letrados actuantes, de la actora, conjuntamente, en el 30% y de la demandada, conjuntamente en el 25%, en todos los casos, de lo fijado en primera instancia, con más el IVA de corresponder (art. 69 CPr. y art. 13 de la Ley XIIInro.4). Así lo voto.

A la segunda cuestión, la Dra. Robert dijo:

Propongo la siguiente fórmula postulatoria:

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la demandada y confirmar la sentencia de grado.

2) Costas de esta instancia a la demandada, regulando los honorarios profesionales de los letrados actuantes, de la actora, Dr. M. B. I., en el 30% y de la demandada, Dres. G. B. S. y C. A. R., conjuntamente, en el 25%, en todos los casos, de lo fijado en primera instancia, con más el IVA de corresponder

A la primera cuestión, la Dra. Zanatta dijo:

Los antecedentes del caso, el fallo, el contenido del memorial de la demandada y su contestación han sido reseñados por quien abre el acuerdo, razón por la que no efectuaré reiteraciones estériles, salvo la

enunciación de los agravios a fin de seguir una línea expositiva.

La íntegra subsunción del caso en el marco del derecho del consumo de expresa raigambre constitucional, es decir con base en los ejes estructurales que fija nuestra carta magna en el artículo 42 a favor de los consumidores: derecho de seguridad ("a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos"), derecho a la información ("una información adecuada y veraz") y a condiciones de trato digno y equitativo.

La Ley de Defensa del Consumidor prevé un sistema general de responsabilidad del proveedor de naturaleza objetiva, sea fundado en el riesgo creado o en el deber de garantía, lo que se compadece con el carácter de parte débil del consumidor y la finalidad tuitiva que inspiró el dictado de la ley (*cf*. Picasso, Sebastián, "La culpa de la víctima en las relaciones de consumo. Precisiones de la Corte Suprema", LL, 2008-C-, 562).

Huelga señalar que tal mandato legal se sustenta en una realidad irrefutable: el proveedor de bienes o servicios dispone de un conocimiento e información que el consumidor carece. Esta situación evidencia la dicotomía experto/profano que caracteriza a la relación de consumo que en una situación litigiosa se traslada a la actividad probatoria por las serias dificultades que tiene el consumidor a la hora de asumir tal actividad.

Es por ello que la norma prevé una inversión de la carga de la prueba -o un método paliativo de las reglas de distribución del *onus probandi* (Picasso-Vazquez Ferreyra, 2009, p. 666).

Sentado ello, el enfoque preliminar que dio la magistrada de grado, en mi opinión, no merece el

reproche efectuado: la sentenciante razonó que la concesionaria demandada no aclaró, estando en mejores condiciones para hacerlo, si el manual acompañado por la demandada y sobre el cual se expidió el perito designado en autos, obedece al modelo de la actora o a otro (arts. 53 LDC y 1725 CCCN). Y, en todo caso, no cumplió con las obligaciones relacionadas a la provisión del servicio de mantenimiento en plenitud y de suministrar información veraz, detallada, eficaz y suficiente (arts. 4, 12 y 19 LD).

Tales argumentos no han sido asumidos por la recurrente quien parcializa la prueba obrante en la causa.

Resulta incuestionable para determinar la responsabilidad que la actora endilgó, la falta de prueba producida por parte de la demandada para acreditar que no le correspondía asesorar a su cliente sobre la necesidad de efectuar o no el cambio de correa de distribución, sea porque habían transcurrido 4 o 5 años ya del uso del vehículo o por no haber advertido el taller de servicio el plan de mantenimiento más adecuado al uso del vehículo en la región. Sobre todo porque entre las causas por las que puede romperse la correa de distribución antes de lo previsto, el perito detalló, además del mal uso del vehículo –cuestión no acreditada-, “Circular por terrenos muy polvorientos. El exceso de polvo de forma continua puede afectar negativamente esta pieza del motor del automóvil”.

Respecto de la primera, cuestión, la relativa al manual de mantenimiento, F. no acreditó, debiendo hacerlo, la razón de la diferencia de la cantidad de años que exhiben los distintos manuales de

mantenimiento, pues si bien ambos recomiendan el cambio de correa de distribución a los 80.000 en la documentación presentada por la actora "Mantenimiento periódico Partner motor nafta TU" CRU X. se lee "reemplazo cada 80.000 km. o 4 años lo que ocurra primero con reemplazo de líquido refrigerante" y en el manual de mantenimiento periódico de vehículos Particulares + Partner agregado por la demandada, se lee "cambio de la correas de distribución, tensores y bomba de agua a los 80.000 km o 6 años (lo que ocurra primero), idéntica información que extrajo el perito de la documentación que la demandada adjuntó en el escrito ID 1093437 de Peugeot 2008.

Recuerdo que el vehículo utilitario aquí en cuestión fue fabricado en el año 2016 conforme se lee en el título de propiedad agregado en el CRU X.

Estando tal cuestión debatida desde la instancia administrativa, fue soslayada por completo por la demandada. Y ello en el marco normativo protectorio que rige la cuestión es determinante frente a la clara disposición del art. 53 de LDC por estar en mejores condiciones de suministrarlo y la hermenéutica favorable a la tesis del consumidor que campea en la materia.

Solo ello autorizaría a mi modo de ver la responsabilidad de la demanda, pues al no probar tal extremo, debe cargar con las consecuencias de tal obrar.

No obstante, la jueza sin concluir definitivamente allí en su análisis prosiguió y endilgó la deficiente prestación del servicio de mantenimiento brindado y falta de información.

En tal sentido, la recurrente desconoce que el texto del manual de mantenimiento impone al taller del

servicio el conocimiento del lugar y modo en que se usa el vehículo para determinar cuál es el plan de mantenimiento más adecuado al mismo.

Es de toda evidencia el exceso de polvo continuo en nuestra región que fue enumerado por el perito como causante de afectar negativamente a la correa de distribución.

Las reglas de la sana crítica, autorizan plenamente a concluir como lo hizo la sentenciante, en la responsabilidad por falta de información veraz, oportuna, detallada y suficiente para evitar daños al consumidor y cumplir cabalmente con su deber de proveedora de un servicio adecuado, tanto para las cosas que deban reparase dentro del plazo de garantía legal como fuera del mismo.

Se entiende, según el "Diccionario de la Lengua Española" de la Real Academia y a los fines de interpretar el art. 12 de la LDC que "adecuado" es "apropiado a las condiciones, circunstancias u objeto de algo". El servicio técnico, entonces, debe ser el que necesita la cosa para que funcione en las mismas condiciones en que lo hacía cuando era nueva o cuando fue adquirida. Es decir que sea adaptado a la cosa a reparase en los talleres habilitados al efecto.

De allí que si el propio manual aconseja que las operaciones de mantenimiento y conservación se realicen en la red Peugeot, porque "allí podrán aconsejarle sobre el plan de mantenimiento más adecuado al modo de utilización de su vehículo" y en el caso no se informó ni recomendó y/o aconsejó en el *service* efectuado a los 4 años de uso –en enero de 2021- ni a los 5 –en enero de 2022- sobre la necesidad del cambio, teniendo en

cuenta que en el taller oficial debían tener conocimiento del uso dado al vehículo y una de las causas de rotura de la pieza en cuestión enunciadas por el perito –polvo en exceso- el servicio brindado no ha sido el "adecuado" para que la cosa funcione en buenas condiciones.

En suma, los agravios no son hábiles para conmover lo resuelto y deben ser rechazados.

Por estas razones comparto la propuesta de mi colega preopinante de rechazar los agravios de la demandada.

Costas y honorarios:

Atento a la solución que propongo, las costas de esta instancia deberán ser soportadas por la recurrente vencida.

Los honorarios correspondientes a las labores desarrolladas en esta instancia se fijarán de conformidad con las pautas establecidas en el artículo 5 de la Ley de aranceles vigente y en un todo de acuerdo con la escala arancelaria prevista en el artículo 13 del mismo ordenamiento. En función de lo expuesto, corresponde sean determinados los de los Dres. G. B. S. y C. A. R. conjuntamente en el 25% y los del Dr. M. B. I. en el 30%, en todos los casos porcentajes a calcular sobre los que les corresponden por su actuación en la instancia de grado.

En ambos supuestos con más el impuesto al valor agregado si correspondiere.

A la segunda cuestión, la Dra. Zanatta dijo:

Propongo como fórmula postulatoria la siguiente:

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la demandada F. e H. S.A. contra la sentencia

141/2023 de la Oficina de Gestión Unificada del Fuero Civil y Comercial, la que se confirma en todas sus partes.

2) Imponer las costas de esta instancia a la demandada vencida.

3) Regular los honorarios profesionales en la forma propuesta.

En este estado, y de conformidad con lo establecido en los arts. 274 y 275 del CPCCCh, se deja constancia que la decisión se adopta por mayoría, por lo que el Dr. Fernando Nahuelanca no emite su voto.

Con lo que se dio por terminado el acto, quedando acordado dictar la siguiente **SENTENCIA**:

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la demandada F. e H. S.A. contra la sentencia 141/2023 de la Oficina de Gestión Unificada del Fuero Civil y Comercial, la que se confirma en todas sus partes.

2) Imponer las costas de esta instancia a la demandada vencida.

3) Regular los honorarios profesionales por los trabajos realizados en esta instancia a los Dres. G. B. S. y C. A. R. conjuntamente en el veinticinco por ciento (25%) y al Dr. M. B. I. en el treinta por ciento (30%), porcentajes a calcular sobre lo respectivamente regulado a cada parte por su labor en la instancia de grado, con más el IVA si correspondiera.

4) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL nro. 38 DEL AÑO 2024
DE LIBRO DE SENTENCIAS DEFINITIVAS "C"