En la ciudad de Trelew, a los 21 días de noviembre del año dos mil veinticuatro, se reúne la Sala “B” de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, con la presidencia del Dr. Aldo Luis De Cunto y la presencia del Sr. Juez del Tribunal Dr. Guillermo Nicolás Walter, para celebrar Acuerdo y dictar sentencia definitiva en los autos caratulados: **“T., J. E. c/ A. S.A. y Otra s/ Daños y Perjuicios” (Expte. Nro. 146 - Año 2024 CAT)** venidos en apelación. Los Sres. Magistrados resolvieron plantear las siguientes cuestiones: PRIMERA: ¿Se ajusta a derecho la sentencia apelada? SEGUNDA: ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar? y expedirse en orden al sorteo practicado con fecha 16/10/2024.

A LA PRIMERA CUESTIÓN, el Dr. De Cunto manifestó:

I.- Vienen estas actuaciones a conocimiento de la Alzada con motivo del recurso de apelación interpuesto por la parte codemandada V. A. S.A. mediante el ID 1385234 del 21/02/2024 (ver fs. 297), en contra del pronunciamiento definitivo dictado en autos a fs. 284/294 vta. (SDF N° 19/2024, del 15/02/2024), por el cual se hace lugar a la demanda entablada por J. E. T. contra A. S.A. y V. A. S.A., condenando a estas últimas a abonar a aquélla, en el plazo de diez días, la suma de $ 7.738.084. Asimismo se declara abstracto el pedido de reposición del vehículo en atención al cumplimiento de la Disposición N° 43/20 DGDCPCyU y la sentencia 007/2021 CATW. Finalmente se imponen las costas a las demandadas vencidas.

Concedido el recurso incoado el 23/02/2024 (fs. 29), la expresión de agravios fue presentada mediante escrito ID 1564422 (fs. 299/317 vta.), y ordenado el traslado a la contraria, el mismo no fue contestado. Cabe mencionar que la codemandada A. S.A. también apeló el decisorio mediante ID 1384997 (fs. 296), mas mediante la SIC N° 032/2024 (fs. 318), esta Sala declaró la deserción de dicho recurso.

II. Comenzaré por reseñar los agravios de la codemandada recurrente.

1) La apelante comienza exponiendo los antecedentes de la causa, esto es, resumiendo la demanda, su contestación y la sentencia de primera instancia, para pasar a enumerar los agravios. En el primero objeta que se hubiera considerado a su mandante responsable por un supuesto defecto de fabricación del motor del rodado objeto de la litis, ya que se omitió considerar que se aplicó la garantía al vehículo y sin costo alguno para la actora se realizaron las constataciones pertinentes asegurando que funcionara adecuadamente. Agrega que su parte, a través de la codemandada A. S.A. jamás se negó a brindarle a T. las soluciones adecuadas al caso, poniendo a su disposición los talleres especializados sin costo alguno y reconociendo los gastos aéreos, y que en el último ingreso se controló el correcto funcionamiento de distintas partes del rodado y el sistema eléctrico. Cuestiona que la jueza razonara que correspondía hacer lugar a la demanda por una decisión administrativa que fue confirmada por este Cuerpo, y que por lo tanto no correspondía

analizar ni evaluar los hechos que originaron la acción, ni el incumplimiento de las accionadas porque ello ya ha sido juzgado.

Considera que este razonamiento resulta equivocado, ya que amén de que no hubo de su parte un obrar reprochable, no corresponde que en esta instancia se analice lo actuado en la sede administrativa, ya que se trata de instancias independientes con distintos objetivos, ya que en la administrativa se examina la existencia de una violación o no de la ley de defensa del consumidor, mientras que en esta sede judicial se evalúa si existe una conducta reprochable de las demandadas que genere un crédito a favor de la actora. Cita doctrina al efecto. Es así que entiende erróneo el encuadre de la juzgadora por el cual consideró que el organismo administrativo ya había evaluado y determinado que la unidad adquirida por T. presentó fallas que llevó a que la misma ingresara en tres oportunidades al taller para su reparación, y que en consecuencia correspondía que la consumidora ejerciera el reclamo de la sustitución del producto. Destaca que su parte, a través de la concesionaria codemandada, jamás negó brindarle a la actora las soluciones pertinentes para reparar el rodado sin costo alguno para T., por lo que aplicó debidamente la garantía, cumpliendo con las obligaciones a su cargo. Es así que la sentencia omite considerar que en el último ingreso al taller se controló el correcto funcionamiento del automotor, no existiendo fallas o anomalías, de allí que no se le puede endilgar incumplimiento alguno.

2) En segundo término se agravia de que se concediera a la accionante indemnización en concepto de daño moral. Se explaya acerca del concepto de este daño, añadiendo que en materia contractual el mismo no se presume, y que su procedencia debe examinarse estrictamente, tanto en lo concerniente al comportamiento de la supuesta incumplidora, como a la apreciación de las repercusiones que pudo generar, las que deben trascender las inherentes a todo genérico incumplimiento y a las simples molestias y desasosiegos. Agrega que en la órbita contractual no basta con invocar el daño, sino que debe acreditárselo, cita jurisprudencia y señala que en la especie este daño no fue debidamente probado ya que la actora no acreditó fehacientemente su existencia, extensión y cuantía, no siendo suficiente el incumplimiento para su procedencia.

Asimismo y ante el improbable caso de que se considere procedente esta indemnización, se queja de su cuantificación, la que considera exorbitante, ya que se tomó como parámetro el monto equivalente al valor de unas vacaciones del grupo familiar de T. en la ciudad de Salta lo cual es un criterio subjetivo y ajeno a las cuestiones debatidas en autos.

3) En cuanto a la indemnización por privación de uso también se cuestiona que la jueza afirmara que este rubro conlleva “por sí” un daño indemnizable, cuando en realidad es un lapso de tiempo acordado para efectuar los trabajos necesarios ya que jamás podría pretenderse que cualquier reparación se efectúe en forma automática sin que conlleve tiempo alguno, por lo que considera que recién vencido el tiempo de reparación podría

hablarse de algún incumplimiento. Agrega que según la postura de la a quo sería imposible para su parte demostrar que cumplió con su obligación de garantía porque de todos modos se determinaría que en cualquier caso existió un daño.

En ese sentido también cuestiona lo expuesto por la jueza respecto a que el daño se presume. Al respecto señala que no se demostró que la actora incurriera en gasto alguno ni cuántos fueron los días de privación de uso en los cuales el rodado estuvo en reparación. Es así que considera arbitraria la suma de $ 20.000 fijada en el decisorio. Cita copiosa jurisprudencia al respecto.

4) Seguidamente se agravia de la indemnización otorgada en concepto de daño punitivo y de su cuantía. Al respecto señala que la improcedencia de este rubro es palmaria, expresando que se trata de un instituto incompatible con el sistema de daños civil a nivel nacional, añadiendo que su inclusión ha generado innumerables problemas en su aplicación por los términos vagos utilizados por el legislador. Precisa que la indemnización civil siempre está en relación al daño y su magnitud, pero los daños punitivos tienen carácter de pena, tienen como objetivo castigar a quien produce el mal y disuadir al causante del perjuicio como a los posibles infractores de repetir la acción dañina. Es así que escapa al ámbito del derecho civil, excediendo el parámetro del daño efectivamente sufrido para convertirse en un remedio ejemplar, a veces millonario y disuasivo de conductas antijurídicas graves en desmedro de los consumidores.

Considera que si bien el principio de la reparación integral impone que la indemnización no debe ser insuficiente, la misma tampoco debe ser extralimitada, y ello es lo que ocurre si el damnificado además del resarcimiento del perjuicio recibe sumas que corresponden a otros conceptos como los daños punitivos, produciendo un enriquecimiento sin causa en favor de la víctima. Remarca que los conceptos de disuasión y punición no resultan familiares a la responsabilidad civil propia de nuestro derecho.

Señala que la norma del art. 52 bis de la LDC prevé el mero incumplimiento del proveedor para la imposición de la “multa civil”, ya que la gravedad del daño sólo influiría en su cuantía. Encuentra esto como inaceptable ya que en materia de daño punitivo no puede haber responsabilidad objetiva, debiendo existir también un elemento subjetivo. Cita doctrina y jurisprudencia en el sentido de que el elemento objetivo consiste en una conducta que produzca un daño grave que supere un umbral mínimo y que por su trascendencia social le confiera repercusión institucional o apoyatura de ejemplaridad, mas el elemento subjetivo exige que debe concurrir una culpa grave o dolo. Destaca que en la especie no existió culpa grave o dolo de su parte, ya que resultó ajena a los hechos relatados como fundamento de la imposición de la multa por daño punitivo. Es así que analiza el art. 17 de la LDC respecto a lo que se considera una reparación no satisfactoria, indicando que lo que se intenta evitar es que se cometan abusos por parte de los usuarios, ya que de otra manera,

el más mínimo desperfecto en los vehículos, aunque no obste a su funcionalidad, daría derecho a los consumidores a solicitar una nueva unidad. En ese marco considera que el citado art. 17 debe interpretarse restrictivamente, por lo cual no correspondía que su parte se allanara a la entrega de un nuevo rodado, de allí que no existió un grave incumplimiento por el cual procedía la imposición de los daños punitivos, según concluye.

5) Por último, y como consecuencia de los citados agravios, se queja de la imposición de costas, en tanto entiende que debe rechazarse la demanda. Mantiene la reserva del caso federal y efectúa el petitorio de estilo.

III.- Delimitada la materia sobre la cual habrá de ejercer este Cuerpo la facultad revisora, me adentraré en el tratamiento de los agravios reseñados en el mismo orden en que fueron enumerados por la quejosa, ya que responde a un tratamiento lógico de los mismos.-

1) En su primer agravio la fabricante codemandada cuestiona que se hubiera concluido en la responsabilidad de su parte dado que entiende que cumplió, a través de la concesionaria codemandada, con su obligación de garantía en tanto efectuó las reparaciones necesarias al automotor de la actora sin costo alguno para la misma, reconociendo los gastos aéreos, habiendo quedado el rodado en correcto funcionamiento luego de su último ingreso al taller. Objeta que la jueza considerara que existió pronunciamiento firme en sede administrativa con relación a la responsabilidad enrostrada, cuando el proceso administrativo tiene una finalidad sancionatoria y no reparatoria, siendo un ámbito independiente al de esta sede judicial, reiterando que cumplió con sus obligaciones al dejar el automotor en perfectas condiciones de uso en el último ingreso al taller.

Sobre este punto la jueza de origen razonó que esta Sala confirmó la Disposición N° 43/20 de la Dirección de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios y de esa forma el reclamo de la accionante se encuentra parcialmente satisfecho, ya que se procedió a entregar un vehículo sustitutivo del que originara las actuaciones, agregando que si bien la sentencia de este Cuerpo (SD N° 07/2021) fue dictada el 16/06/2021, el reemplazo de la unidad recién se efectivizó en septiembre de 2022, es decir con posterioridad al inicio de estas actuaciones (ver cargo de fs. 169 vta.). Es así que, continuó discurriendo la sentenciante, que existe pronunciamiento firme respecto de la responsabilidad que le cabe a ambas codemandadas y de la violación de las normas consumeriles, por lo que no corresponde analizar ni evaluar los hechos que originaron la presente acción ni los incumplimientos de las demandadas, todo lo cual ya ha sido juzgado. E hizo expresa mención acerca de que en la disposición administrativa el organismo competente determinó que la unidad adquirida por T. presentó fallas que llevaron a que la misma debiera ingresar al taller para su reparación en tres oportunidades y que en consecuencia correspondía la opción que ejerciera la consumidora de reclamar la sustitución del producto, lo que fuera

confirmado por este Cuerpo (ver sentencia a fs. 287 vta., último párrafo/288, dos primer párrafos).

En principio ha de decirse que la actuación de este Cuerpo en el expediente administrativo N° 1951/2019 STR -que en copia certificada obra como documental reservada y que tengo a la vista- se encuentra normada en el art. 7 de la ley VII N° 22 que dispone: *"Recursos. Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá interponer recurso de apelación que tramitará por ante la Cámara de Apelaciones correspondiente a la Circunscripción del lugar de juzgamiento. Deberá interponerse fundado ante la misma autoridad que dictó la resolución dentro de los CINCO (5) días hábiles de notificado y será concedido con efecto suspensivo. La autoridad administrativa deberá elevar las actuaciones ante la Cámara de Apelaciones que corresponda dentro del plazo improrrogable de CINCO (5) días hábiles de interpuesta la apelación. La Cámara de Apelaciones deberá resolver en definitiva dentro del plazo de VEINTE (20) días hábiles, y en todo lo no previsto por esta ley se aplicarán las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial".*

Asimismo el art. 9 de la misma ley establece: *"Acciones judiciales. De conformidad con lo establecido en el artículo 33° de la Constitución Provincial, los particulares y asociaciones de usuarios y consumidores constituidas como personas jurídicas tienen legitimación activa a los fines de promover acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados".* Como se puede apreciar la actuación que le cupo a esta Sala en el expediente administrativo, en principio, se limitó a analizar la corrección de la sanción impuesta por el organismo administrativo por infracción a la ley 24240 (LDC) y normas reglamentarias y resoluciones consecuentes, de acuerdo a lo dispuesto por los arts. 5 y 6 de la ley VII N° 22, asistiéndole razón de manera preliminar a la apelante, en cuanto a que la finalidad del procedimiento administrativo es sancionatoria o punitiva, mientras que la presente acción judicial tiene una finalidad resarcitoria o compensatoria. De hecho, como se ha reseñado, las acciones judiciales han sido previstas en el art. 9 de la ley VII N° 22, sin perjuicio de su previsión en la propia LDC (arts. 52 y concs.) y en el CCCN (arts. 1092 y concs.).

Es así que esta Sala ha señalado, en el ejercicio de su competencia en los términos del art. 7 de la ley VII N° 22, que *"De manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, que remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (STJCH, SD N° 18/SER/2002), SD N° 13/SCA/2006, y SI N° 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; Cassagne,*

Juan Carlos: "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", LL, 2008-E, 1274" (esta Sala, SICA N° 166/2024).

Ahora bien, dicha aclaración preliminar no impide analizar si en el presente caso, tanto la autoridad administrativa como esta Sala se expidieron con relación a la responsabilidad de las aquí codemandadas. Al respecto ha de considerarse que en la Disposición N° 43/20, del 22/07/2020, el Director General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios dispuso, en la parte resolutiva, en su artículo 1: *"**SANCIONAR** a las empresas A. SA…y V. de A…por infracción a los arts. 12 y 17 de la ley 24240 al pago de una multa de…$ 150.000, en forma individual a cada una de ellas…". Asimismo en el artículo 2 estableció: "**ORDENAR** a A. S.A y V. de A. S.A. conforme lo establece el art. 17, inc. a) de la ley 24.240 para que en el plazo del art. 1 de la presente, procedan a la sustitución de la cosa adquirida por la Sra. J. E. T.…identificado como un automotor V. T. Cross Confortline 1.6 MSI 110 CV – Rural 5 puertas, color blanco, motor X. – Carrocería X., debiendo costear las mismas los gastos de inscripción registral y entrega delo (sic) nuevo vehículo dado en reemplazo. En su defecto siendo esto imposible, deberán acreditar dicho extremo y entregar una unidad 0km de precio y prestación equivalente al adquirido conforme precio y categoría actuales existentes en plaza, costeando los gastos de inscripción y entrega*" (ver fs. 135 vta./136 del expediente administrativo).

En los considerandos de la citada disposición se señaló que estaba probada la relación de consumo -lo cual no está controvertido-, así como que la empresa, si bien en forma tardía, había entregado las constancias de ingreso al taller y de reparación, por lo que se desestimó la imputación en cuanto a la vulneración del art. 4 de la LDC (ver fs. 130 vta. del expediente administrativo). Respecto de la garantía legal prevista en el art. 11 de la ley 24240, se razonó que la misma opera frente a vicios de cualquier índole que afectan el principio de plena identidad entre lo ofrecido y lo efectivamente entregado, añadiéndose que ninguna de las firmas involucradas negó la procedencia y operación de la garantía legal. Se continuó indicando que han pretendido escudarse en los términos de la garantía para pretender ingresos indefinidos del rodado al servicio técnico, coartando así la posibilidad del consumidor de ejercer la opción del art. 17 de la LDC. Es así que se expresó: *"En este sentido he de observar que el vehículo ingresó en reiteradas oportunidades al taller en cumplimiento del deber de proporcionar garantía legal, incluso fue citada a realizar un service por un supuesto defecto detectado por la misma fábrica que había sido advertido por la consumidora todo lo cual redunda en cumplimiento de las denunciadas del art. 11 de la Ley 24.240, debiendo desestimar la imputación efectuada en relación al presunto incumplimiento de esta norma particular*" (ver fs. 131, primer párrafo del expediente administrativo).

Es de destacar que el argumento principal de la apelante en este primer agravio radica en el mismo que el propio organismo administrativo sostuvo para desestimar que las codemandadas habían violado el art. 11 de la ley 24240, esto es, su obligación de garantía. Es que la recurrente justamente esgrime que cumplió con su deber de garantía en tanto cumplió con dicha obligación asumida al poner a disposición de la actora los talleres especializados para que su rodado sea reparado, habiendo quedado en correcto funcionamiento en el último ingreso al taller.

No obstante lo anterior, en la disposición que se reseña se continuó arguyendo que distinta suerte correrían las denunciadas en relación al art. 12 de la LDC. Esta norma dispone: *"Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior -cosas muebles no consumibles-, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos".* Para ello se entendió que la norma exige un "service" oficial que pueda dar respuesta a los defectos del automotor, mas en la especie, el automotor registró sucesivos ingresos al servicio técnico sin evidenciar reparación satisfactoria del defecto enunciado, a lo que se suma que la misma marca denuncia defectos de construcción que no habían sido advertidos por la consumidora. Se valoró que el rodado ingresó al taller en tres oportunidades sin que se hubiera podido corregir el vicio, que el 16/08/2019 al retirarse la unidad y habiendo circulado 56 km. se detiene por lo que se ingresa el auto al taller por primera vez. Tres horas más tarde se lo entrega a la consumidora y habiendo circulado 69 km. se vuelve a detener, ingresando al taller por segunda en el mismo día. El 12/12/2019 se vuelve a retirar el vehículo habiéndose conducido el mismo media hora y se vuelve a detener y no volviendo a encender, por lo que ingresa por tercera vez al taller (ver fs. 131 del expediente administrativo, segundo a quinto párrafo).

Se continuó reseñando que de las constancias de reparación y de los mails que la "marca" -es decir la aquí apelante- envió a la consumidora, surge que el rodado sufrió una serie de fallas que no lograron ser solucionadas en un solo ingreso, y que por ello, en cada reingreso debía realizarse una reparación diferente, enumerándose estos arreglos, además de haberse detectado que el rodado de la actora era uno de los afectados por el agrietamiento del eje trasero, debiendo coordinar una cita para verificar la sustitución de una pieza importante. Se agregó que sobre dicho extremo no se informó un resultado concluyente ya que se resolvió no cambiar ninguna parte no porque se verificara su buen estado sino porque se constató su fecha de fabricación. Se destacó que todas estas circunstancias constituyen problemas congénitos de la unidad que no pueden solucionarse con un simple servicio de cortesía como pretende la marca. Es así que se concluyó en que se ha acreditado que el servicio técnico proporcionado no ha sido adecuado pues el vicio no fue pasible de reparación, considerándose probada la infracción al art.12 de la LDC (ver fs. 131, último párrafo/vta.132, 2do. párrafo).

Ha de repararse en que las constancias en las que se basó la autoridad administrativa para tener por configurada la infracción a la norma precitada, son las siguientes y que obran en el mentado expediente administrativo. Es así que a fs. 60 obra el mail de la "marca" donde se informa al cliente que la concesionaria se dirige al mismo a fin de invitarlo a programar una visita a sus talleres para realizar una campaña preventiva pendiente que posee el rodado, que V. A. ha detectado que el vehículo es uno de los afectados y para verificar la sustitución de una pieza importante se debe coordinar una cita. En términos similares obra la comunicación de la marca a fs. 66. En cuanto a los diversos ingresos del rodado al taller dan cuenta de ello las constancias de fs. 96/104, y si bien en esta última constancia, el personal responsable de la concesionaria señaló que luego de desmontarse el sensor de temperatura y purgarse el sistema de refrigeración la unidad arranca y funciona perfectamente, T. no quiere retirarla, solicitando una revisión más exhaustiva, pidiendo otra unidad. Asimismo es de destacar que en el descargo de la concesionaria se reconocen los diversos ingresos al taller y que en el último ingreso se reparó el automotor, no pudiendo decidir acerca del reemplazo del mismo, por ser una mera intermediaria entre el cliente y la fabricante (ver fs. 119/124 del exp. administrativo).

En cuanto a la sustitución de la unidad que requirió la aquí actora, la autoridad administrativa, luego de transcribir el art. 17 de la LDC, señaló que el ejercicio de la opción, por parte del consumidor o usuario, de pedir el reemplazo de la cosa adquirida por otra de idénticas características, no es automático frente al defecto detectado, ya que una ver advertido éste, opera la garantía legal, debiendo ponerse en funcionamiento los mecanismos previstos en los arts. 11, 12, 14, 15 y 16 de la LDC, al amparo de la responsabilidad solidaria prevista en el art. 13 de la misma ley. Se añadió que el presupuesto necesario para que el consumidor ejercite las opciones del art. 17 precitado, es que exista una reparación no satisfactoria, lo que implica que en el marco de la garantía legal, haya existido al menos un ingreso del bien al servicio técnico y que el resultado de esas maniobras sea negativo. En la especie, se siguió argumentando, que el vehículo ingresó al servicio técnico en tres oportunidades con resultado negativo, ya que la principal falla denunciada sigue afectando al bien adquirido (ver fs. 132, 3er. párrafo/vta., 1er. párrafo, del expte. administrativo).

Es así que se examinó lo dispuesto en el decreto 1798/94 al reglamentar el art. 17, interpretándose que si bien resulta necesario reglamentar la opción en relación a los bienes compuestos por conjunto de cosas o piezas, como un locomóvil, justamente para evitar que se reemplace toda la unidad por una minucia, a la luz de la razonabilidad de la reglamentación, debe indagarse hasta dónde y cuándo procederá la facultad de reemplazar piezas, como también la posibilidad de efectuar el reemplazo en forma satisfactoria, que en el caso se intentó y fracasó. Se siguió indicando que el vehículo presentó vicios

relacionados con su funcionamiento que lo hacen inútil para su uso, y con las reparaciones intentadas y cambio de piezas no se logró corregir el vicio consistente en una falla de fabricación. Se agregó que resulta determinante que se trata de una unidad 0 km., por lo cual es evidente que el vicio en cuestión sólo es posible que haya sido causado en la elaboración, a lo que se añadió que el rodado sólo transitó 69 km.. Es así que se concluyó en la existencia de un vicio de fabricación en los términos del art. 40 de la LDC (fs. 132 vta., dos último párrafos/133 vta., del expte. administrativo).

En el decisorio de este Cuerpo (SICA N° 07/2021, del 16/0/21) se razonó en punto al reemplazo del bien en los términos del art. 17 de la LDC, que el mismo se debe a la cantidad de reparaciones a las que hubo de someterse al vehículo, al menos tres veces sin que la unidad fuera reparada satisfactoriamente. Se hizo mérito de que el art. 11 de la ley 24240 prevé que el consumidor goza de garantía legal por defectos o vicios, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato y en tanto afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado y su correcto funcionamiento. En tales términos, se señaló que, de acuerdo al art. 12, el servicio técnico que fabricantes, importadores y vendedores deben asegurar tiene que ser “adecuado”, y como correlato, el art. 17, que debe interpretarse armónicamente con el art. 10 bis, dispone, entre distintas opciones del consumidor, en caso de “reparación no satisfactoria”, la de pedir la sustitución de las cosas adquiridas.

Es así que se indicó que la opción de requerir el reemplazo de la unidad se presenta ante el incumplimiento o infracción a las normas de los arts. 11 y 12 de la LDC, haciéndose operativa cuando la reparación del bien no resulta satisfactoria de acuerdo a lo prescripto por el art. 17 citado, sin perjuicio de la opción de reclamar daños y perjuicios por vía judicial. Se continuó razonando que el decreto reglamentario N° 1798/94 especifica qué se entiende por “condiciones óptimas” de reparación a aquellas que son necesarias para el uso normal del objeto, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante. Asimismo se expuso que la reparación para resultar satisfactoria, no sólo comprende el arreglo de las partes falladas o con defectos de fabricación sino que, conforme los principios protectorios del consumidor en ejercicio de buena fe de sus derechos, requiere que se cumpla en un plazo razonable, según las expectativas legítimas de uso del adquirente que compra un automotor cero kilómetro, ya que lo hace con la convicción de que podrá utilizarlo prontamente -añadiría inmediatamente- y sin mayores o insalvables dificultades o que en caso de reparación no comprometa partes vitales. Y en caso de duda acerca de si la reparación resultó o no satisfactoria, la interpretación debe realizarse a favor del consumidor.

Esta Sala siguió considerando que la autoridad administrativa entendió que la reiteración de reparaciones no es lo común y cuando ello ocurre han de tenerse las

reparaciones por insatisfactorias, habilitando al consumidor a exigir la sustitución del bien de acuerdo al art. 17 precitado. Es así que se argumentó que si se acredita la existencia de defectos de fabricación del rodado vendido, resulta procedente la condena a entregar un nuevo vehículo 0 km. de idénticas características, ya que en los supuestos de reparación no satisfactoria compete al consumidor pedir que la cosa que se entregue en sustitución de la reemplazada debe ser “nueva” y de “idénticas características” que la anterior, sin que obste a ello que la norma reglamentaria ya no establezca que la cosa reemplazada debe ser nueva, y por otro lado, las idénticas características exigidas por la LDC sean trastocadas por su reglamento a una entrega que deberá considerar el período de uso, el estado general reemplazado, así como la cantidad y calidad de reparaciones efectuadas, dado que estas últimas restricciones no pueden tenerse en cuenta por restringir irrazonablemente el derecho que la ley otorga. Es así que con cita de jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia nacional, así como de tribunales inferiores y doctrina, se concluyó que el decreto 1798/94 altera la sustancia del derecho reconocido en el art. 17 de la ley 24240, no debiéndose aplicar el mismo para hacer valer plenamente a esta última.

Finalmente se indicó que, en tal contexto, las codenunciadas han reconocido los ingresos al taller de la garantía oficial del vehículo, no explicando el defecto o falla, no estando acreditado que el vehículo haya sido entregado a la denunciante y que se encuentre en óptimas condiciones de uso.

Como se colige de lo reseñado de las actuaciones administrativas y de la sentencia confirmatoria de este Cuerpo de lo decidido en tal sede, los términos de los agravios que en dicha oportunidad expusieran las codenunciadas y aquí codemandadas, importó analizar la responsabilidad de las mismas por los defectos de fabricación del rodado adquirido por la aquí actora, así como si ambas cumplieron con prestar el servicio técnico adecuado en los términos del art. 12 de la LDC, habiéndose concluido en su responsabilidad solidaria en los términos del art. 40 de la LDC, por lo que resulta acertada la decisión de la juzgadora en cuanto entendió que existe pronunciamiento administrativo firme con relación a la responsabilidad. Sólo agregaré a los fines de reforzar lo anteriormente concluido, que en la especie prácticamente no se produjo más prueba que la documental consistente en las actuaciones administrativas precitadas, tal como se desprende de la certificación de fs. 279/vta..

A lo anterior cabe añadir que si el garante que debe reemplazar el bien por otro examina el estado general del mismo, la cantidad y la calidad de las reparaciones amparadas por la garantía, y se atiene a las palabras frías de la ley, terminará dándole al consumidor un producto de baja calidad. Debe observarse que la ley le otorga el derecho al garante de estudiar la cantidad y calidad de las reparaciones efectuadas a la cosa. Se supone que si la cosa fue refaccionada en más de una ocasión no es por responsabilidad del consumidor, y

si fue llevada al service varias veces, será porque el bien no reunía la calidad adecuada. En cuanto a la calidad de las reparaciones, las garantías no funcionan cuando el usuario la hizo arreglar por un tercero no indicado por el responsable de la garantía, por lo que, a contrario sensu, si las composturas de la cosa fueron efectuadas por el servicio de taller habilitado por el garante, mal puede, entonces, venir a "observar" la "calidad" de las reparaciones que el mismo efectuó por sí o por terceros. Es así que ante la incongruencia de la ley, el juzgador deberá inclinarse a favor del consumidor (conf. art. 37, 2do. párrafo, 1era. parte de la ley 24240) (conf. Sagarna, Fernando Alfredo, en Picasso-Vázquez Ferreyra (Directores): "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada", Ed. La Ley, 2009, T°I, págs. 208/209).

He de decir que en el mismo sentido me he expedido en un caso análogo (ver esta Sala B, SDC N° 21/2023, del 21/09/23). En dicho precedente argüí que para que la reparación del bien no sea satisfactoria, éste no debe poseer las "condiciones óptimas" para cumplir con el uso para el cual fue fabricado. El decreto reglamentario se encarga de aclarar qué debe entenderse por "condiciones óptimas" y explica que son aquellas necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante. Es decir que, una vez entregada la cosa aparentemente "reparada" al consumidor, la reparación del bien no será satisfactoria cuando éste no pueda emplearla para el fin para el cual la adquirió y de acuerdo a las instrucciones impartidas en el certificado de garantía (art. 14, inc. c., ley 24420). Y ante la duda, si la cosa reúne las condiciones óptimas o no deberá estarse siempre a favor del consumidor tal como lo determina el art. 37, 2do. párrafo, primera parte de la ley, criterio que deberá tomarse atendiendo a las particularidades propias del caso (conf. Sagarna, op. cit., ídem, págs. 206/207).

Es así que seguí razonando, en este caso muy similar al de autos, que no puede considerarse que un rodado que recurrentemente vuelve a ingresar al taller porque se reiteran en el mismo las fallas o defectos que motivaron el ingreso, se encuentre en óptimas condiciones para su uso normal. Es así que concluí que el juzgador no sólo efectuó una correcta interpretación y aplicación del art. 17 de la LDC, sino también de la norma reglamentaria del decreto 1798/1994. En sentido concordante se ha considerado que por reparación satisfactoria debe entenderse aquella que permite que la cosa vuelva a tener un perfecto estado de funcionamiento, como si fuera recién comprada. De hecho, no debe olvidarse que se trata de arreglos que recaen sobre cosas que fueron adquiridas recientemente. Esa circunstancia es determinante para establecer un criterio muy riguroso para alcanzar el estándar de satisfacción del cliente. El arreglo satisfactorio, es solamente aquél que logra dejar la cosa en un estado equivalente al que tenía cuando fue estrenada (conf. Shina, Fernando E.: "Ley de Defensa del Consumidor Comentada", Ed. Hammurabi, 2022, pág. 229). En la misma línea argumental se ha entendido que el consumidor no tiene

que conformarse con un arreglo de resultado parcial, una reparación que no vuelve la cosa a su estado anterior a la aparición del defecto, sino que meramente la mejora, le otorga cierta utilidad o empleo. No puede hablarse, en tales casos y en rigor, de una reparación, sino de una tentativa frustrada, al menos en parte, de refaccionar la cosa. De ahí que, frente a una situación semejante, se abren para el consumidor las opciones de la ley (conf. Mosset Iturraspe, Jorge y Lorenzetti, Ricardo Luis: “Defensa del Consumidor”, Rubinzal-Culzoni Editores, 1993, págs. 122/123).

En la especie, como quedó explicitado, el ingreso de una unidad automotriz 0 km. al taller para su reparación, en tres oportunidades, presentándose el defecto de fabricación por primera vez cuando se retiró la unidad, y habiéndose circulado con el bien por un total de 69 km., demuestra claramente que el servicio técnico prestado no resultó adecuado, por lo cual el ejercicio de la opción de reemplazo de la unidad en los términos del art. 17 de la LDC resultaba justificada. Es así que las codemandadas son responsables en los términos del art. 40 de la LDC por el defecto de fabricación, sobre el cual se ha considerado que se origina en una falla humana o mecánica dentro del proceso de elaboración del producto, que no fue detectada por los controles de calidad. Esta última norma -art. 40 de la LDC-, huelga aclararlo, hace responsables solidariamente a ambas codemandadas, dadas su condiciones de fabricante y vendedor (conf. Hernández, Carlos A. y Frustragli, Sandra A., en Picasso-Vázquez Ferreyra, op. cit., ídem, págs. 497 y 509).

Por los motivos expuestos en este considerando es que postulo la desestimación de este primer agravio.

2) En segundo lugar se cuestiona la indemnización otorgada en concepto de daño moral. Al respecto se señala que no cualquier lesión afectiva encuadra en el concepto de daño moral, el que se configura cuando se lesionan afecciones legítimas o se causan perjuicios que se traducen en padecimientos físicos o que perturben la tranquilidad y el ritmo de vida del damnificado. Agregó que en materia contractual este daño no se presume, por lo que no se configura por cualquier molestia que resulta del incumplimiento, no se confunde con cualquier molestia que se desprenda del mismo, de allí su necesidad de prueba. Es así que entiende que debe desestimarse este rubro por cuanto la actora no acreditó ni su extensión ni su cuantía.

Sobre este punto la jueza de origen no se apartó de lo expuesto por la recurrente en cuanto a la configuración del daño moral, ya que señaló que se da por el cúmulo de padecimientos físicos y espirituales derivados de un hecho (dolor, sufrimiento, ansiedad, disgusto). Y en particular con relación a este daño en la materia del derecho del consumidor destacó que se puede sufrir daño moral por causas contempladas en la LDC como omisión de información, trato indigno, inclusión de cláusulas abusivas, y estas causas sólo pueden constituir una afectación a los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho

económico. Bajo tales premisas siguió discurriendo que la actora sufrió la rotura de un vehículo 0 km. el mismo día de su entrega, lo llevó al taller y se lo volvieron a entregar, fallando a los pocos kilómetros. Es así que ingresó al taller por segunda vez, y luego al ser supuestamente reparado, volvió a presentar una falla por la detención del motor, reingresando al taller por tercera vez. Es así que razonó que según el curso normal y ordinario de las cosas, quien adquiere un rodado nuevo no espera que sufra averías ni desperfectos en el corto plazo y menos aún en el motor. Es así que ponderó que la actora debió atravesar una situación de máxima preocupación, nerviosismo y temor cuando el automotor se detuvo inesperadamente y debió ser auxiliada para trasladarlo al taller en tres oportunidades. A ello agregó que tuvo que iniciar actuaciones administrativas y judiciales para obtener que su reclamo fuese atendido (ver sentencia a fs. 289/290).

Al respecto nuevamente habré de considerar la analogía, por no señalar la evidente similitud que existe entre el presente caso con el ya referido (esta Sala, SDC N° 21/2023, del 21/09/23). Es así que es de señalar que los fundamentos que brindara la juzgadora no han sido confutados en el agravio, el que resulta así rayano en la deserción. No obstante ello, habré de considerar que el daño moral contractual es un perjuicio espiritual derivado del incumplimiento o mal cumplimiento de un convenio; así como también y en general, de la inejecución de obligaciones previamente contraídas entre el responsable y la víctima (conf. Zavala de González, Matilde: “Resarcimiento del daño moral”, Ed. Astrea, 2009, op. cit., pág. 149). Amén de esta conceptualización general, en el caso del derecho del consumidor, corresponde emplazar como contractual la responsabilidad hacia un consumidor o usuario que ha sido parte en la relación de consumo, o respecto de quien resulta ser destinatario final según intención tácita de los vinculados por esa relación (arts. 1, párr. 1°, y 3 de la ley 24240). Si alguna diferencia quisiera encontrarse entre el régimen contractual del consumidor del contractual general, la misma sería beneficiosa para el consumidor, en tanto amparado por un pacto dentro del cual pudo haber experimentado un marco de seguridad, que no fue directamente prometida a terceros ajenos a esa relación (conf. Zavala de González, op. cit., págs. 182/183).

Ha de tenerse en cuenta que, a los efectos de la carga probatoria, no es determinante la índole del deber incumplido ni el correlativo encuadramiento de la responsabilidad como contractual o aquiliana, sino las características del perjuicio mismo en confrontación con el suceso lesivo que lo produce. En tal sentido se ha decidido que para apreciar si el daño moral está probado, previamente hay que discernir si el acontecimiento que lo ha generado tiene la virtualidad de provocarlo de acuerdo con el orden natural y habitual de las cosas. Si el caso encuadra en esa situación, no existe necesidad de prueba, pues ésta queda suplida por la aplicación de máximas de experiencia por el propio juez o por su calificación como hecho notorio, desplazándose la carga probatoria al litigante contrario, quien deberá

demostrar la excepcionalidad del caso. No se puede considerar a priori que el perjuicio moral constituya una categoría de daño in re ipsa, pues la necesidad de su prueba no deriva de la órbita en que se haya producido (contractual o aquiliana) sino de su calificación como hecho o acontecimiento normal en cada caso que se somete a juzgamiento (conf. C. Civ. y Com. Mar del Plata, Sala II, 12/08/03, ED, 206-80). En definitiva, es equivocado requerir siempre prueba específica sobre el daño moral contractual, o sea, descartando apriorísticamente la posibilidad de que sea presumido por el magistrado sobre la base de elementos objetivos aportados a la causa, aunque no versen sobre la directa afectación del equilibrio existencial del acreedor (cómo sufre o cómo cambió su vida) (conf. Zavala de González, op. cit., págs.190/191).

En la especie la jueza detalló el derrotero de tramitación que debió recorrer la actora, a fin de obtener satisfacción en especie, la que no obtuvo, a partir de los defectos de fabricación y respuestas estériles que dieron las codemandadas a los desperfectos evidenciados en un rodado adquirido 0 km., lo que la llevó a conseguir el reemplazo de la unidad una vez promovidas las presentes actuaciones a pesar de que ello ya había sido ordenado en sede administrativa. Obviamente esto se tradujo en algo más grave que meras molestias, dadas las expectativas de tranquilidad y seguridad que conlleva comprar un rodado nuevo. Y ello se potencia en la actual situación económica de incremento inflacionario -más allá de su disminución en los últimos meses- con lo cual es dable inferir la desazón e intranquilidad de espíritu de la actora al ver que la inversión que efectuara en el bien en cuestión, se frustró en tanto el mismo carecía de las óptimas condiciones para su uso.

Finalmente, en cuanto al daño moral, se objeta el monto de $ 2.738.084 que equivalen al valor de unas vacaciones del grupo familiar de la actora en la ciudad de Salta, lo que considera un parámetro totalmente subjetivo. La sentenciante a quo tuvo en cuenta la pauta de las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas en concepto de resarcimiento de daño moral, de acuerdo a lo establecido en el art. 1741 del CCCN. Y en cuanto a los placeres compensatorios señaló que se ha mencionado la asignación de una suma que permita al damnificado realizar un viaje de placer (ver sentencia a fs. 290 vta., último párrafo/291). Es así que consideró el valor de un viaje para la actora y un acompañante de cinco días de duración a Salta, lo cual se trata de un destino turístico nacional frecuente, dadas las bellezas naturales y de patrimonio arquitectónico que presenta dicha provincia. Es así que habiendo detallado minuciosamente el costo de dicho viaje (ver sentencia fs. 291), y no tratándose de un viaje al exterior ni tampoco de todo un grupo familiar, encuentro razonable el parámetro utilizado. Es más, se trata de un destino que bien pudo haber tenido en miras la accionante con la adquisición del rodado nuevo que presentó los defectos de fabricación, por lo cual guarda relación con

la causa del perjuicio. Es así que la mera caracterización del parámetro escogido por la juzgadora como subjetivo no confuta el razonamiento desarrollado por la misma.

A la luz de lo vertido es que propongo el rechazo de esta queja.

3) En tercer lugar se cuestiona el acogimiento de la indemnización por privación de uso, en tanto la jueza afirmara que la misma conlleva "por sí" un daño indemnizable, cuando en realidad representa el lapso de tiempo acordado para efectuar los trabajos necesarios no pudiendo pretenderse que cualquier reparación se efectúe en forma automática, de allí que entiende que recién vencido el tiempo de reparación podría hablarse de algún incumplimiento. También objeta lo expuesto por la jueza respecto a que el daño se presume, añadiendo que no se demostró que la actora incurriera en gasto alguno ni cuántos fueron los días de privación de uso en los cuales el rodado estuvo en reparación. Por último considera arbitraria la suma de $ 20.000 fijada en el decisorio.

La sentenciante a quo argumentó sobre este ítem, que la accionante dijo haber adquirido el vehículo para satisfacer sus necesidades de traslado y recreativas del grupo familiar, máxime teniendo en cuenta que vive en Playa Unión y trabaja en Rawson, debiendo trasladarse en remis o taxi desde que la entrega del vehículo se frustró por sus fallas. Es así que consideró que se hizo entrega de la unidad el 16/08/2019 y a partir de allí, salvo el 13/12/2019 día en el que T. condujo el rodado unas pocas horas, nunca más lo pudo utilizar hasta su reemplazo en septiembre de 2022. Luego de razonar que la razonabilidad del uso pretendido por la actora no puede desconocerse, ya que el mismo es el usual y "natural" para lo que se adquiere un vehículo, no es necesario ningún esfuerzo probatorio adicional para la actora, debiéndose suponer un uso "estándar" o medio, previendo un cierto número de traslados mínimos que todo usuario lleva a cabo, y si se pretende apartarse de ese término medio, sí debe probarse la existencia de un perjuicio de mayor magnitud. Es así que entendió prudencial la suma reclamada de $ 20.000 (ver sentencia a fs. 288 vta./289 vta., dos primeros párrafos).

En primer lugar cabe señalar que la corriente prevaleciente entiende que la privación del uso importa siempre un perjuicio que es posible presumir, en la medida en que el automotor constituye para el damnificado un bien de capital del que se ve privado por causas que no le son imputables. En sentido contrario se ha dicho que la privación del uso no se refiere a un perjuicio en el vehículo, sino en quien lo utiliza, y, como consecuencia, ve afectada su disponibilidad, pues no puede contar con el rodado para el cumplimiento de cualquiera de las funciones económicas, sociales, etc., que le podía brindar. Con carácter excepcional, puede suceder que la privación del uso no cause un daño, cuando la persona tenía más de un vehículo para trasladarse, o bien, el vehículo siniestrado estaba en una agencia para la venta en momentos del accidente. Por ello, no existe daño por privación del uso en todos los casos, siendo necesaria su prueba en cada caso (conf. Areán, Beatriz A.:

"Juicio por accidentes de tránsito", Ed. Hammurabi, 2012, Tº 4 A, pág. 90). Sin embargo es dable considerar que cuando se priva a una persona de un capital en dinero, nadie duda de que esa "privación del uso" del dinero ocasiona a su dueño un perjuicio que debe ser indemnizado y que se estima generalmente en el importe de los "intereses" que se pagan en plaza; no se exige al dueño, en este caso, que brinde una prueba concreta del destino que hubiese dado al dinero ni que demuestre que tuvo que solicitar préstamos. De ahí que no existen motivos para no admitir que la privación temporal del uso de la cosa ocasiona también un perjuicio (conf. cita de Moisset de Espanés, en Areán, op. cit., ídem, pág. 91).

En la privación de uso del automotor, lo que se computa es la imposibilidad misma de disponer del vehículo, lo que per se genera un perjuicio indemnizable, sea que el rodado esté destinado al esparcimiento, sea que tenga por objeto su utilización laboral, ya que, en ambos supuestos, la privación es productora de daños y fuente de resarcimiento en la medida que incide en forma negativa en el patrimonio de la víctima (conf. CN. Civ., Sala B, 30/3/10, LL On Line, AR/JUR/19/2010). La indisponibilidad de uso del rodado, mientras es sometido a un arreglo como consecuencia de un siniestro, es un daño indemnizable por sí, aun cuando el vehículo no se destine a una finalidad directamente productiva, pues se presume que su utilización alguna ventaja produce al usuario (conf. C 1era. Apel. Civ. y Com. San Isidro, sala I, 12/1107, LLBA, 2008 (mayo) 451; LL, On Line, AR/JUR/10303/2007). Más aún, inclusive cuando el conductor del vehículo siniestrado no haya invocado una utilización específica del rodado, corresponde otorgarle una indemnización por privación de uso, ya que resulta indudable que la imposibilidad de disponer del bien debió ocasionarle molestias e incomodidades, obligándolo a recurrir a otros medios de transporte (conf. CN. Civ., Sala G, 5/10/07, LL On Line, AR/JUR/8942/2007). El automóvil es útil para su propietario, no sólo para el trabajo, sino también para los momentos de esparcimiento o diversión, a punto tal que su mera indisponibilidad es resarcible. Se deben estimar los gastos que debió realizar la persona para trasladarse, los que no necesitan ser probados íntegramente, sino que se presumen realizados, ya que la mera privación de uso debe entenderse como productora de daños y fuente de resarcimiento porque la cosa tiene por finalidad el esparcimiento o su utilización como medio de producción de otros bienes que inciden, frente a su supresión, en forma negativa en el patrimonio de su dueño (conf. CN. Civ., Sala K, 30/5/97, JA, 2000-II, síntesis).

En resumen, se ha concluido que debe presumirse el daño emergente resultante de la privación del uso del automotor por las siguientes razones: a) el automóvil es una cosa destinada, naturalmente, a ser usada; b) cualquiera sea la actividad de su titular, no puede exigírsele que mientras dura la reparación, use transportes públicos, justificándose que viaje en taxi o medios similares; c) la imposibilidad de usar el vehículo produce al

damnificado una obvia reducción de sus posibilidades de traslado, ya que, en la mayoría de los casos, el propietario no podrá pagar taxis o automóviles de alquiler; d) las circunstancias precedentes configuran un hecho público y notorio que, como tal no necesita ser probado (conf. Areán, op. cit., idem, pág. 93).

En cuanto al lapso de tiempo de la privación de uso del automotor, se ha sostenido que debe computarse únicamente el lapso que razonablemente debió insumir la reparación del vehículo, ateniéndose a lo que surja del informe pericial, más el que pueda implicar la búsqueda de presupuestos y la espera de un turno en el correspondiente taller, así como también el beneficio que importa el hecho de no tener que desembolsar los gastos de mantenimiento del automóvil (conf. Areán, op. cit., idem, págs. 105/106). En sentido concordante se ha decidido que el tiempo que debe indemnizarse en la privación de uso de un rodado no debe superar el lapso necesario y razonable que insume la reparación del rodado, no siendo relevante para su cuantificación factores como la falta de recursos de la víctima para abonar los arreglos, las excesivas demoras en el taller, las circunstancias de no encontrarse en plaza los repuestos, entre otros (conf. CN. Civ., Sala D, 23/12/09, Lexis, nº 1/70058917-4). Finalmente, en cuanto a este agravio, se ha dicho que para evaluar el daño por privación de uso lo que se debe apreciar es el perjuicio que genera la indisponibilidad para el afectado y su familia, lo importante es a cuántos y a quiénes perjudica la indisponibilidad. En consecuencia si el interesado no ha aportado pruebas específicas, el juez en ejercicio de las facultades que le confiere el art. 165 del C. Procesal -art. 167 del CPCCChubut-, procederá a estimar el monto de la indemnización, no mecánicamente, sino tomando diversas pautas. Así tendrá gran importancia la actividad del damnificado, las modalidades laborales del usuario, el emplazamiento del lugar del trabajo y del domicilio, tanto como el resto de las circunstancias que reflejan la intensidad de la utilización que se daba al rodado, tienen relevancia para determinar la medida exacta del daño resarcible (conf. Areán, op. cit., idem, págs. 103/104). Cuando tales elementos no se presentan acreditados, la indemnización debe establecerse suponiendo su uso estándar o medio, es decir, previendo un cierto número de traslados mínimos que no deja de llevar a cabo todo usuario (conf. CN. Civ., Sala D, 5/12/96, elDial-AE634).

A la luz de lo expuesto, cabe concluir que la jueza de la instancia anterior tuvo en cuenta todas las consideraciones arriba mencionadas, ya que amén de considerar el destino usual para el que se adquiere un vehículo, tuvo en cuenta que la actora vive en Playa Unión y trabaja en Rawson, que mientras no dispuso del rodado probablemente debió recurrir a remises o taxis, y tuvo en cuenta que el lapso de indisponibilidad del automotor se extendió por más de tres años. Si se cuentan los días transcurridos en tres años, se obtiene la cantidad de 1.095 días. Es así que habiéndose reconocido la suma de $ 20.000, dividida por 1.095, arroja el monto de $ 18,26 por día que la actora debió gastar en el uso de transportes

alternativos ante la privación de uso del rodado, lo cual más que excesivo, resulta un monto irrisorio por lo reducido del mismo.

En síntesis de todo lo reseñado propongo el rechazo de esta queja.

4) Seguidamente se agravia por la indemnización otorgada en concepto de daño punitivo y de su cuantía. Entiende que su improcedencia es palmaria, que se trata de un instituto incompatible con el sistema de daños civil a nivel nacional, porque la indemnización civil siempre está en relación al daño y su magnitud, pero los daños punitivos tienen como objetivo castigar a quien produce el mal y disuadir al causante del perjuicio como a los posibles infractores de repetir la acción dañina. Agrega que si bien el principio de la reparación integral impone que la indemnización no debe ser insuficiente, la misma tampoco debe ser extralimitada, y ello es lo que ocurre si el damnificado además del resarcimiento del perjuicio recibe sumas que corresponden a otros conceptos como los daños punitivos. Señala que la norma del art. 52 bis de la LDC prevé el mero incumplimiento del proveedor para la imposición de la “multa civil”, ya que la gravedad del daño sólo influiría en su cuantía, siendo esto inaceptable ya que en materia de daño punitivo no puede haber responsabilidad objetiva, debiendo existir también un elemento subjetivo, debiendo concurrir una culpa grave o dolo, lo que no existió de su parte. Se refiere al art. 17 de la LDC respecto a lo que se considera una reparación no satisfactoria, indicando que lo que se intenta evitar es que se cometan abusos por parte de los usuarios, ya que de otra manera, el más mínimo desperfecto en los vehículos, aunque no obste a su funcionalidad daría derecho a los consumidores a solicitar una nueva unidad, y en ese marco considera que el citado art. 17 debe interpretarse restrictivamente.

En primer lugar diré que en lo relativo al art. 17 de la LDC, ya me he expedido en el primer considerando al analizar la responsabilidad de las codemandadas, habiendo quedado demostrado que la reparación del rodado fue insatisfactoria, ya que no lo es si un rodado 0 km. debió entrar tres veces al taller por defectos de fabricación, no debiéndose negar al consumidor la opción del reemplazo de la unidad por otra de idénticas características, luego de haberse constatado las múltiples fallas que presentara el rodado, cuando se presume que su funcionamiento, al ser nuevo, debe ser correcto por no decir perfecto.

Sentado lo anterior, la juzgadora de grado, luego de transcribir el texto del art. 52 bis de la LDC y citar doctrina al respecto, señaló que se trata de una norma de alta complejidad y para su aplicación requiere la conjunción de varios elementos: una relación de consumo, un proveedor que incumpla con su obligación legal o contractual, un consumidor damnificado, un proceso judicial en el cual el consumidor damnificado reclame el daño punitivo y un juez que acoja favorablemente la petición. Es así que consideró la conducta asumida por las partes, reiterando que no se dio una respuesta satisfactoria a la actora al acudir al servicio de post-venta, debiendo concurrir en varias oportunidades a los fines de

lograr la reparación de los desperfectos en una unidad nueva, siendo víctima de prolongadas estadías en el taller. Suma a ello que surge de las actuaciones administrativas que luego de que se le entregara el rodado no se le informó respecto de los desperfectos hallados. Destaca la conducta evasiva o indolente de la concesionaria en sede administrativa y en esta sede, amén de que no ofreció la reposición de un vehículo nuevo y de su reticencia para abonar los gastos de traslado de T. a Buenos Aires para retirar el automotor (ver sentencia a fs. 291 vta., últimos párrafos/292 vta.).

En lo que se refiere a la fabricante, aquí apelante, señala que también desconoció el derecho de opción de la actora previsto en el art. 17 de la ley 24240, obligándola a transitar el derrotero administrativo y judicial, y una vez confirmada en esta sede judicial la decisión administrativa de la entrega de una nueva unidad no fue hasta un año después de la sentencia que se cumplió con la manda judicial, previa intimación bajo apercibimiento de astreintes. Es así que concluyó en que el accionar de las codemandadas fue desaprensivo, ya que insistieron en haber cumplido con sus obligaciones, mientras que la actora continuaba sin obtener una respuesta satisfactoria a sus reclamos. A ello agregó la situación de incertidumbre y frustración de la accionante, quien no encontró respuestas idóneas a los reiterados desperfectos habidos, amén de no haber obtenido una información veraz y adecuada a las necesidades del caso, habiéndose violentado los principios de buena fe, orden público e igualdad que consagra el art. 16 de la Constitución Nacional (ver sentencia a fs. 293).

Finalmente señaló el evidente desinterés demostrado por las accionadas, lo cual se enmarca en que no se respetó el deber de trato digno (art. 8 de la LDC), ya que bien podrían haber otorgado un rodado “muleto” mientras se reparaba el adquirido. Es así que consideró que las reiteradas conductas mencionadas encuadran en la figura de culpa grave requerida para el resarcimiento del daño punitivo, dadas las normas y principios infringidos, siendo evidente que la reiteración de dicho proceder demuestra que es habitual y funcional a la obtención de un beneficio económico en perjuicio de los consumidores, en tanto importan una menor erogación de recursos. Y añadió la importancia que en la actualidad tiene la disponibilidad de un rodado en la vida diaria para la dinámica de la organización y desenvolvimiento familiar (ver sentencia a fs. 293 in fine/vta., 3er. párrafo).

Ante el razonamiento expuesto de la jueza también aquí habré de decir que el agravio es rayano en la deserción, dado que el argumento central del mismo es que no se presenta el elemento subjetivo de culpa grave o dolo, sin embargo la juzgadora ha sido muy minuciosa en enumerar las conductas de ambas codemandadas que importan su incursión o calificación como culpa grave. Sin perjuicio de lo anterior habré de señalar que se ha entendido que los daños punitivos son multas o penas privadas que carecen de toda naturaleza compensatoria (o reparadora); son sumas de dinero que se adicionan al monto

del daño (que es compensatorio). Se conceden contra un sujeto culpable de una particularmente agravada inconducta, unida a un malicioso o temerario estado mental. O bien que tienen el propósito de castigar al demandado, de enseñarle que no haga de nuevo lo que está mal hecho y también de disuadir de hacerlo a terceros (conf. Bueres, Alberto J., en Picasso-Vázquez Ferreyra, op. cit., ídem, pág. 634).

Más allá de que en doctrina hay quienes sostienen la inconstitucionalidad de la norma del art. 52 bis de la LDC, la opinión nacional mayoritaria siempre acompañó, aunque con algunas reservas atendibles, la aplicación de los daños punitivos. A modo de ejemplo, Ghersi sostenía que el daño punitivo debía ser una herramienta eficiente en la consolidación de la competencia en el mercado, ya que aquellas empresas que no invierten en seguridad y pagan escasas reparaciones con una tardía judicial de al menos seis u ocho años (en este caso tres) y con alta inflación, y se les omite aplicar el daño punitivo, tienen menos costos que las que invierten en seguridad y logran una competencia desleal en el mercado favoreciendo a las protervas empresas. Pizarro y Vallespinos expresan que la adecuada implementación de un sistema de penas privadas, especialmente en materia de daños causados por productos defectuosos y por servicios defectuosamente prestados, puede constituirse en un instrumento útil para asegurar, en términos equitativos, el adecuado funcionamiento del mercado y la libre competencia. B. sostiene que los daños punitivos limitan las ecuaciones perversas de costo beneficio que realizan las empresas. Si una empresa encuentra más beneficioso desarrollar una conducta que vulnera los derechos del consumidor que ajustarse a derecho, porque aun pagando los reclamos que tenga continúa recibiendo beneficios, habrá que entender que la empresa no ha fallado, lo que ha fallado es el sistema que coloca límites a su conducta. Para B. y S., los daños punitivos superan su faz sancionadora y son una herramienta de carácter netamente preventivo. Para D. A., el instituto tiene ponderación positiva, en cuanto incentiva a los proveedores a tener conductas que no resultan dañosas. El daño punitivo encuadra dentro del derecho protectorio del consumidor, que tiene por objeto un esquema de disuasión que persigue incentivar al proveedor para que lleve a cabo una actividad productiva de manera socialmente eficiente, evitando ocasionar daños a las personas y a la sociedad en general (conf. Shina, op. cit., págs. 466/468). Dado que algunos autores mencionados otorgan carácter preventivo o disuasivo a los daños punitivos, como se evidenció de la reseña doctrinaria que efectuara, es de considerar equivocado lo expuesto por la quejosa en cuanto a que los mismos resultan extraños al sistema de responsabilidad civil del CCCN, ya que dicha función preventiva se encuentra expresamente prevista en los arts. 1710 a 1715 del citado código.

En cuanto a la recepción jurisprudencial, la primera sentencia que desarrolló el tema en nuestro país fue en la causa “Machinandiarena Hernández, Nicolás c/ Telefónica de

Argentina" (C. Civil y Comercial de Mar del Plata, Sala II, 27/05/2009, en Revista de Responsabilidad Civil y Seguros, Año XI, N° 7, julio de 2009). Los hechos dan cuenta de una empresa de telefonía celular que no contaba con una rampa de acceso para personas con capacidades especiales. Dicha situación imposibilitó que un consumidor con dichas condiciones, que concurrió al establecimiento del proveedor, pudiera ingresar al local para realizar un reclamo por el servicio contratado. La sentencia otorgó $ 30.000 por daño moral y la misma suma por daños punitivos. Amén de examinar las cuestiones de los derechos de las minorías o grupos vulnerables, y del trato digno al consumidor, con relación a los daños punitivos se destacó que los mismos participan de la naturaleza de una pena privada y la pena privada está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños, y también a la de punición. Se añadió que la inclusión de esta figura es absolutamente compatible con la finalidad de las normas de consumo, las que despliegan su actividad tanto en el área de la prevención como de la reparación. En cuanto a la procedencia del instituto, se inclina por la idea de que en el caso, además de haber mediado un incumplimiento de una obligación de fuente legal que integra el contenido de la relación de consumo, está causada en un contrato en el cual medió un abuso de posición de poder del proveedor, que evidencia un menosprecio grave de derechos individuales y de incidencia colectiva (conf. Hernández, Carlos A. y Sozzo, Gonzalo: "La construcción judicial de los daños punitivos. Antecedentes y funciones de la figura en Argentina", en Revista de Derecho de Daños, Rubinzal-Culzoni Editores, 2011-2, "Daño punitivo", págs. 379/384).

La similitud de este precedente pionero con el presente radica en la desaprensiva actitud de las codemandadas en cuanto a que dejaron transcurrir tres años, haciendo padecer reiteradas molestias a la actora, cuando al tratarse de una unidad nueva, como ya se dijo más arriba, la adquirente de un rodado 0 km. espera no tener que realizar ingresos al taller mecánico amén de los necesarios para efectuar los "services" obligatorios para cumplir con la garantía prometida.

En otro antecedente similar un cliente había adquirido un automotor por un plan de ahorro en 2011 y en enero de 2012 lo ingresó a un taller mecánico en Chile. El informe del taller concluyó que por razones que se desconocen, posiblemente por una falla de material, la bomba de aceite perdió presión y no lubricó los componentes que detalla, provocando daño y desgaste prematuro en tales piezas. Se indicó que el vehículo ingresó al taller con ruido golpeteo en el motor sin presentar impacto abajo en el carter ni indicio de golpe en la parte inferior del auto, y que al desmontar el carter del motor, salieron los metales y puño de cigüeñal rayados y con desgaste evidente. Cinco meses después la automotriz informó al cliente que el vehículo se encontraba en perfecto estado de funcionamiento a su disposición. Se hizo lugar al reclamo por daño punitivo, recordando los jueces que se trata

de una multa netamente sancionatoria que, además, tiende a cumplir una función preventiva y disuasiva, finalidad que resulta hoy de relevancia en el ámbito del derecho de daños. Se consideró que la conducta de las empresas fue “particularmente reprochable”, por lo que correspondía la imposición de la multa prevista en el art. 52 bis de la LDC, ya que el cliente se encontraba en una situación de vulnerabilidad en otro país, agregando que transcurrieron cinco meses hasta la comunicación de la empresa informándole al cliente sobre el estado del rodado. Se hizo hincapié en la particular reprochabilidad de la conducta que se sanciona, dado el desprecio que significa el total desinterés por el problema que debió enfrentar el consumidor mientras se encontraba de viaje en el extranjero y contaba para el transporte con un vehículo 0 km recientemente adquirido. Se añadió que el desentendimiento se extendió durante meses sin realizar las gestiones mínimas esperables para brindar al consumidor alguna solución, destacando que no se trata de un bien menor sino de un automotor nuevo de gama media que implicó para el actor el desembolso de sumas de dinero por un período prolongado, mediante un plan de ahorro, y contra la alta expectativa de su perfecto funcionamiento (conf. C. Apel. en lo Civil y Comercial de Salta, Sala II, agosto/209; elDial AAB8E7).

Las similitudes con el caso en examen son varias, ya que a pesar de la diferencia de la situación del consumidor que se encontraba en el extranjero, T. denunció que los desperfectos comenzaron a notarse ni bien se le entregó la unidad 0 km., y otra diferencia, pero que juega a favor de la aquí actora, es que no tuvo que esperar cinco meses para obtener una respuesta satisfactoria, sino que pasaron tres años para obtenerla parcialmente.

Lo dicho hasta aquí resulta suficiente para rechazar la queja acerca de la procedencia del ítem cuestionado. En lo que se refiere al monto sólo se menciona que en caso de que se considere procedente la aplicación de la multa, se revise su valor. Es dable presumir que la revisión que se pide se basa en que se considera a la suma otorgada como excesiva, mas nada dice ni fundamenta la apelante. Al respecto es de destacar que la a quo consideró el accionar de las codemandadas como una inconducta grave y habitual en desprecio hacia los derechos de la consumidora, lo que aunado con la valoración de los autores del daño (empresas de reconocida solvencia), condujeron a la jueza a considerar prudente y razonable la aplicación de una multa a favor de la actora en $ 5.000.000 (ver sentencia a fs. 293 vta., anteúltimo párrafo).

No se me escapa que la suma establecida lo es en el máximo de la escala prevista en el art. 47, inc. b) de la LDC, al que remite el art. 52 bis de la misma ley. Sin embargo, dado que la recurrente no fundamentó los motivos por los cuales consideró excesivo dicho monto, habré de proponer el rechazo total de esta queja.

5) Por último se cuestiona la imposición de costas, agravio que se fundamenta en los anteriores y la consiguiente revocación del fallo. Dado que la suerte de esta queja está unida al éxito de las anteriores, ante el fracaso de las mismas, deviene vacía de contenido.

IV.- En virtud de lo expuesto y razonado, propicio al acuerdo que se confirme el fallo apelado en todo cuanto ha sido materia de agravios.

En cuanto a las costas de esta sede, las mismas se imponen a la codemandada apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (conf. 69 del CPCC).

Finalmente, con relación a la regulación de los emolumentos, atendiendo a la regulación efectuada en la primera instancia, y a la extensión y eficacia de las tareas, así como al resultado obtenido, entiendo ajustado a derecho, fijar los honorarios por las tareas desarrolladas ante esta sede, al Dr. W. M. C. D., letrado apoderado de la recurrente, en un 3,03%, sobre el monto total de condena a liquidar en la etapa de ejecución de sentencia y con más el IVA pertinente (conf. arts. 5, 6, 8, 13 y 46 de la ley XIII N° 4; y leyes 23349 y 23871).

Voto entonces a esta primera cuestión POR LA AFIRMATIVA.

A LA PRIMERA CUESTIÓN, el Dr. Guillermo Nicolás Walter dijo:

1.- ACLARACIÓN PRELIMINAR.

Considero que han sido suficientemente reseñados por el colega preopinante los antecedentes del caso, lo resuelto en primera instancia y los agravios expresados por la recurrente, por lo que me remito a dicha síntesis en homenaje a la brevedad. En lo sustancial coincide mi opinión con la del ponente y para fundarla individualmente, según lo requiere la manda del art. 169 de la Constitución Provincial, basta formular las siguientes consideraciones. A tal fin, y por razones metodológicas, abordaré el tratamiento de las cuestiones planteadas en el mismo orden que estableció el Dr. Lucero.

2.- CONSIDERACIONES DE LA SOLUCIÓN A PROPONER.

2.1. Responsabilidad por defecto de fabricación.

2.1.1. La fabricante codemandada plantea, como primer agravio, que la jueza de primera instancia la haya considerado responsable en el caso. Argumenta que, a través de la concesionaria codemandada, cumplió con su obligación de garantía al realizar sin costo todas las reparaciones necesarias del vehículo de la actora, incluyendo el reconocimiento de gastos adicionales, y que el automóvil quedó en perfecto funcionamiento tras el último servicio en el taller. En ese sentido, cuestiona principalmente que la jueza haya interpretado como vinculante un pronunciamiento firme en sede administrativa sobre su responsabilidad, señalando que ese procedimiento es de naturaleza sancionatoria, no reparadora, y que se trata de un ámbito independiente al judicial. Sostiene que aquél y éste son ámbitos distintos, que persiguen distintas finalidades, donde en uno se juzga en función del derecho del consumidor y en el otro en la reparación de un derecho crediticio.

2.1.2. La magistrada de primera instancia determinó la responsabilidad de las demandadas al considerar que la decisión administrativa y judiciales previas ya habían establecido la existencia de una relación de consumo, la violación de la Ley de Defensa del Consumidor y la responsabilidad consecuente de las empresas. En particular, señaló que la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios había confirmado que el vehículo adquirido por la actora presentaba defectos de fabricación que obligaron a su ingreso al taller en tres oportunidades, lo que dio lugar al ejercicio del derecho de la consumidora a exigir la sustitución del producto. Esta decisión administrativa fue ratificada por la Cámara de Apelaciones, Sala B, mediante la SD N° 007/2021. Así indicó que, si bien el vehículo fue sustituido, este reemplazo se concretó recién en septiembre de 2022, tras múltiples intimaciones y la aplicación de medidas conminatorias, lo que evidenció un incumplimiento tardío por parte de las demandadas.

En consecuencia, la magistrada consideró que no era necesario volver a analizar los hechos que dieron origen a la acción, ya que estos ya habían sido juzgados en sede administrativa y judicial, y que parte de las pretensiones actorales, como el reemplazo del vehículo, se habían tornado abstractas al haberse satisfecho.

2.1.3. Lo primero que debe decirse es que —efectivamente— la cosa juzgada administrativa no produce los efectos definitivos e irrevisables de la cosa juzgada judicial. Su naturaleza es formal y está sujeta a revisión judicial, lo que la diferencia sustancialmente de la "res judicata", propia del ámbito jurisdiccional. Su propósito es equilibrar la estabilidad de los actos administrativos con la protección de los derechos de los ciudadanos frente a decisiones de la administración pública (conf. CAT, Sala A, SDL N° 94/1995).

Así, la cosa juzgada administrativa es un concepto propio del Derecho Administrativo que se desarrolla como una protección contra la revocación arbitraria de ciertos actos administrativos. Sin embargo, difiere de la cosa juzgada judicial, que pertenece estrictamente al ámbito jurisdiccional. Mientras que la cosa juzgada judicial tiene una inmutabilidad material, garantizando que los asuntos decididos no puedan ser revisados, la administrativa se caracteriza por una inmutabilidad formal, lo que significa que los actos administrativos que gozan de estabilidad pueden ser revisados y eventualmente extinguidos por el órgano judicial competente (conf. CAT, Sala B, SDL N° 19/2017).

2.1.4. Ahora bien, no puede olvidarse que la resolución de la autoridad de aplicación en materia de consumo en la provincia de Chubut también ha sido revisada en este caso por esta misma Sala, quien confirmó la oportuna disposición administrativa en el marco del recurso que establece el art. 7 de la Ley N° VII N° 22.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que el Superior Tribunal provincial ha señalado que estas apelaciones constituyen un recurso jurisdiccional que es instituido por la legislación especial contra decisiones administrativas que causan agravio a los derechos de los

administrados, a través de los llamados recursos jurisdiccionales de apelación o directos (STJCh, SI N° 20/SCA/2010).

Estos recursos son de conocimiento limitado, ya que se satisfacen en la medida que constituyen un control judicial suficiente de la decisión emanada del órgano administrativo. El Tribunal actúa como de "derecho", decidiendo sobre la correcta aplicación de las normas jurídicas, poseyendo asimismo la facultad de revocar o anular aquella decisión si no es suficientemente razonable o si se apoya sólo en la voluntad arbitraria de los funcionarios o implica la denegación de la defensa en juicio (STJCh, SD Nº 03/SER/2012).

Este tipo de vía recursiva integra un sistema de impugnación o de control de la actividad de la Administración, cuya naturaleza difiere de las acciones judiciales. Por esta razón, sus decisiones no hacen cosa juzgada material ni constituyen sentencia definitiva, ya que no deciden de manera final respecto del derecho que pueda asistir a la parte, ni impiden la tutela del actor por las vías ordinarias de acción judicial. De esta manera, como ha reconocido el Alto Tribunal provincial en estos casos, la cuestión puede reeditarse por medio de las acciones previstas en el ordenamiento adjetivo vigente (conf. STJCh, SI Nº 36/SCA/2010).

En el caso de este tipo de apelación, la ley especial ha previsto este recurso como una posibilidad “intermedia” de tutela, que no es administrativa por el órgano, pero tampoco estrictamente judicial, por cuanto la decisión que se admite apelar, deviene de un órgano administrativo y no de uno judicial. Así las cosas, cabe desconocer el carácter administrativo a este recurso y su trámite en la Alzada (CAT, Sala A, SICA N° 19/2017).

Así, respecto al alcance de la impugnación, “consiste en una vía procesal especialísima, prevista para acceder en forma directa al control judicial de actos administrativos, permitiendo efectuar una revisión inmediata de la decisión administrativa en una gradualidad mínima, limitada a la legalidad de los procedimientos y decisiones seguidas por la Administración, mas no importa un juicio pleno, con prueba y debate, reservado a las acciones” (CAT, Sala B, SICA N° 06/2017). En definitiva, es una suerte de privilegio que hace más expedita y efectiva la tutela de intereses públicos en aquellos casos donde debe revisarse la actuación de la Administración cuando "juzga" en ejercicio del poder de policía y en cumplimiento de funciones reglamentarias, fiscalizadoras o sancionatorias (STJCh, SD N° 08/SER/2008).

En dicha línea, se sostiene que este control judicial que la Cámara de Apelaciones ejerce de los actos administrativos sancionatorios se encuentra limitada a la legalidad de los procedimientos o de las decisiones dictadas por la Administración municipal o provincial, según sea el caso. Esta revisión se dirige a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (CSJN, 03/06/08; Fallo 331:1369, del dictamen de la

Procuración General, al que remitió el Tribunal; STJCh SD, N° 18/SRE/2002, SD N° 13/SCA/2006 y SI N° 20/SCA/2010;CAT, Sala A, SICA 20/2018; SICA N° 06/2011, SICA N° 12/2017; CASSAGNE, Juan Carlos, " La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial LL 2008-E 1274).

2.1.5. No obstante, esto no implica que las conclusiones en sede administrativa — sobre todo tras el control de legalidad de esta Alzada— deban ser descartadas de plano o no deban ser tenidas en cuenta. La falta de efecto vinculante no significa que dichas decisiones no puedan ser valoradas en actuaciones judiciales posteriores, especialmente cuando contienen elementos relevantes para la controversia.

No haré una extensa síntesis de aquellas resoluciones, prefiriendo plegarme a la completa reseña que hizo el Dr. De Cunto al respecto; más del análisis de las actuaciones administrativas y la sentencia confirmatoria de este tribunal, respecto de lo decidido en aquella instancia, demuestra que los planteos de las codemandadas se centraron en determinar precisamente su responsabilidad por los defectos de fabricación del vehículo adquirido por la actora y si cumplieron con brindar el servicio técnico adecuado según el artículo 12 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC). Allí, con el estudio de las constancias documentales que también fueron acompañadas en este expediente, se concluyó en su responsabilidad solidaria conforme al artículo 40 de la LDC, por lo que la jueza de primera instancia acertó al considerar que efectivamente existe un pronunciamiento administrativo sobre aquella responsabilidad. Cabe destacar que prácticamente no se produjo más prueba que la documental correspondiente a las actuaciones administrativas mencionadas, como consta en la certificación obrante en el expediente.

En este caso, el apelante —aunque niega expresamente los efectos de cosa juzgada material a dichas resoluciones— no ha desarrollado una crítica sustantiva a las conclusiones alcanzadas en el ámbito administrativo. Su planteo se limita a una declaración subjetiva de que cumplió con sus obligaciones contractuales frente al consumidor, sin aportar mayores precisiones ni argumentos que desvirtúen las conclusiones administrativas y su confirmación en esta Sede; ni aquello que surge de este propio expediente. Esta mera afirmación carece de la profundidad argumentativa necesaria para rebatir dichas conclusiones.

Un mínimo interés impugnatorio hubiera requerido que el apelante se haga cargo de los fundamentos por los cuales se la tuvo por responsable, analice críticamente sus argumentos y los desvirtúe de manera razonada y —sobre todo— concreta. Es decir, son insuficientes aquellas vagas expresiones que señalan haber cumplido sin referirlas concretamente al caso particular y las constancias que surgen del expediente. Al no hacerlo, su postura resulta

insuficiente para alterar las consideraciones ya expuestas y confirmadas en la instancia previa.

2.1.6. Sin perjuicio de todo lo anterior, no es en vano señalar que no se encuentra discutido que la relación que unión a la parte actora y las codemandadas por la compra de un vehículo 0 kilómetro se trata de un vínculo regido por el derecho del consumo, microsistema legal de protección que se encuentra dentro del ámbito del derecho privado, pero que reconoce base constitucional en los arts. 43, segundo párrafo, de la Constitución Nacional y 33 de la Constitución de la Provincia de Chubut. Así, debe tenerse presente que no nos encontramos en el marco de una relación paritaria sino en el de una relación de consumo.

Ello lo digo para recordar que el derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, para procurar al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios en forma masiva. Los objetivos de los sistemas legales de protección de los consumidores tienen su origen en la necesidad de corregir los desequilibrios del mercado, entre los consumidores y sus proveedores, presumiendo desde inicio que existe una posición desigual entre ellos que pone en situación de desprotección al primero. El concepto mismo de consumidor entraña la idea de una debilidad estructural derivada de su posicionamiento en el mercado (relación jurídica asimétrica) lo que (por sí solo) reclama de una tutela más intensa frente a los daños causados por el proveedor; y dicha vulnerabilidad —al ser estructural— implica una presunción que no admite prueba en contrario, la que (como tal) no acepta declinación o prueba en contrario. Por tanto, la normativa de defensa al consumidor constituye un modo de regulación del mercado a los fines de asegurar su adecuado funcionamiento, su transparencia y armonía, y tutelar toda la cuestión del consumo, evitando la debilidad del consumidor, atendiendo a sus necesidades y al respeto a su dignidad, salud, seguridad y la protección a sus intereses económicos (conf. CAT, Sala B, SDCA N° 03/2014 con cita a Martínez de Aguirre y Aldaz, en Bercovitz Rodríguez Cano- Salas Hernández – coords.-, en “Comentarios a la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios”, Ed. Cívitas, año 1992, pág. 14; Stiglitz-Stiglitz, en “Ley de defensa del consumidor”, J.A. 1993-IV-871; CACR, Sala Unica, SICA B° 399/2022; CAPM, SDC N° 24/2023, con cita a ARTUCE, Flavio y NÉVES, Daniel A., "Manual de direito do consumidor", Método, San Pablo, Brasil, 2014, p. 33; BAROCELLI, Sergio S., "Los consumidores hipervulnerables en el Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor, en Comentarios al Anteproyecto de Ley de defensa del consumidor. Homenaje a Rubén S. STIGLITZ, dirigido por Fulvio G. SANTARELLI y Demetrio A. CHAMATRÓPULOS, La Ley, Buenos Aires, 2019, p. 48; CACR, Sala A, SIC N° 66/2020).

En este orden axiológico, entonces, la finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que persigue dicho sistema la debida tutela y protección de éstos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución nacional (conf. CAT, Sala A, SICA N° 10/2021, con cita a CSJN, causas C.745.XXXVII., in re "Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V.", sent. del 21-III-2006, "Fallos" 329:695; F.331.XLII; REX, "Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c/ DNCI - DISP 1270/03", sent. del 18-XI2008, "Fallos" 331:2614, disidencia del doctor Maqueda; SCJBA - causa C. 115.486, "Capaccioni, Roberto Luis contra Patagonia Motor S.A. y BMW de Argentina S.A. Infracción a la Ley del Consumidor – Sentencia del 30/09/2014; CAE, SIC N° 63/2015, con cita a Lorenzetti, Ricardo Luis; “Consumidores”; 2ª edición actualizada; Año 2.009; Rubinzal-Culzoni Editores; pág. 49/50).

En esta línea, como ya ha dicho esta Sala que integro, la especial y preferente protección que se le destina a los consumidores actualmente procura establecer procedimientos administrativos y/o judiciales eficaces para la prevención y solución de conflictos. He aquí el fundamento, la plataforma, el cimiento sobre el que descansan las soluciones especiales contempladas para las relaciones de consumo, los que sin desmerecer los derechos de propiedad o de ejercer una industria lícita, no dejen desguarnecida en el mercado la posición de aquellos que se encuentran en una posición de desventaja negocial en el intercambio masivo de bienes y servicios (conf. CAT, Sala B, SIE N° 15/2020, con cita a Crédito Para Todos S.A. vs. Estanga, Pablo Marcelo s. Cobro ejecutivo, SCJ, Buenos Aires; 03/09/2014; Rubinzal Online; 117245; RC J 8621/14).

En ese contexto, se ha puesto en tela de juicio el alcance del art. 17 de la LDC en cuanto establece —para los supuestos de reparación no satisfactoria— que el consumidor se encuentra habilitado para solicitar “…En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede: a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa…”.

En este sentido, participo de la opinión de quienes han considerado que las empresas fabricantes y concesionarias son sujetos profesionales en el mercado automotor y deben tener un mayor conocimiento que los consumidores del producto que venden (por ejemplo detectar inicialmente el origen de la falla) y, en base a ese conocimiento y calidad de lo que ofrecen, asegurarle a aquellos un nivel de calidad del producto adecuado y con el cual no tengan que transitar un recorrido sesgado de obstáculos (acudir a la concesionaria varias

veces, privarse de tener el auto cuando se repara, acudir a un abogado para la defensa) para obtener una cosa en óptimas condiciones. Es que el ofrecimiento de una determinada marca en un auto 0 kilómetro lleva ínsito una promesa de calidad, en relación al alto costo del producto, con todo lo que ello implica para un comprador, quien —en general— realiza un importante desembolso en su patrimonio para adquirir esas unidades y significa un notorio acontecimiento en su vida y la de su familia (“la casa y el auto”). Es por ello que las restricciones previstas en el art. 17 del Decreto 1798/1994 — sustituir el auto comprado por un auto usado o reintegrar el valor de un vehículo amortizado— distorsionan el sentido de la norma que no es otro sino que el consumidor reciba un nuevo producto en reemplazo del defectuoso o el valor original; por lo tanto, es dable abstenerse de aplicar dicho decreto reglamentario para que cobre plena virtualidad la opción legal (confr. CAT, Sala A, SDC N° 15/2019; SCJBA, “Capaccioni, Roberto Luis vs. Patagonia Motor S.A. y otro s. Infracción a la Ley de Defensa del Consumidor”, 30/09/2014, Rubinzal Online, 115486; RCJ 7694/14).

En este aspecto, ha sido la misma Corte Suprema de Justicia Nacional quien ha advertido que, cuando una disposición reglamentaria desconoce o restringe irrazonablemente derechos que la ley reglamentada otorga, o de cualquier modo subvierte su espíritu y finalidad, ello contraría el principio de jerarquía normativa y configura un exceso en el ejercicio de las atribuciones que la Constitución Nacional concede al Poder Ejecutivo (CSJN, Fallos 327:4932 y 4937 y sus citas de Fallos 322:1318).

Por tal razón, cuando se realizan diversas reparaciones al vehículo en el marco de la garantía sin que se logre solucionarlas fallas que presenta en su funcionamiento, se configura el supuesto de “reparación insatisfactoria” y en tal caso, conforme lo establecido en el art. el art. 17 LDC, el consumidor tiene la opción de solicitar le entreguen una nueva unidad o le reintegren el valor abonado.

En cuanto a la “satisfacción” que debe ocasionar la reparación para desarticular la opción que aquella norma destina al consumidor, debe poseer en —términos objetivos— las "condiciones óptimas" para cumplir con el uso para el cual fue fabricada, es decir, las condiciones necesarias para un uso normal, de acuerdo a las normas de uso y mantenimiento, asociadas con el manual de uso y las condiciones de garantía. No puede considerarse tal la reparación si resulta inconducente para solucionarlas fallas detectadas, máxime si se advierte la realización de varios intentos sin éxito. Por el contrario, la reparación para ser satisfactoria debe dejar al bien en un estado idéntico al producto original que normalmente se comercializa: ni mejor ni peor que el que se vende nuevo. Ello, además, cumplido en un plazo razonable, según las expectativas legítimas de uso del adquirente que compra un automóvil 0 kilómetro, que lo hace con la convicción de que podrá utilizarlo prontamente y sin mayores o insalvables dificultades o que en caso de

reparación no comprometa partes vitales [conf. CAT, Sala A, SICA N° 06/2021; Rouillón, A., Código de Comercio comentado y anotado, t.V, p. 1143, Buenos Aires, 2006; Mastrangelo Carlos Alberto c/ Samsung Electronics Argentina Sociedad Anónima s/ ordinario. Tribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Sala: F. Fecha:19-abr-2018. Cita: MJ-JU-M-110743-AR | MJJ110743 | MJJ110743; CC0002 AZ 62538 52 S10/04/2018 SD "C. C., M. c/T. S.A. y otro/a s/.Daños y Perjuicios", Sumario JUBA B5049218; Sumario JUBA B5049220; CAT, Sala A, SICA N° 13/2022, con cita a CC0002 AZ 62538 52 S 10/04/2018 SD "Carreira Candia, Marianela c/. Thaun S.A. y otro/a s/. Daños y Perjuicios", Sumario JUBA B5049218; Sumario JUBA B5049220; CC0103 MP 169473 141 S 29/09/2020, Iwan Carlos C/ Juan Manuel Fangio Automotores S.A. Y Otro/A S/Daños Y Perj. Incump. Contractual (Exc. Estado)", Sumario JUBA B5080318].

No es en vano destacar que el servicio de reparaciones contenido en una garantía es una obligación de resultados y no una mera invitación a intentar piadosamente conceder un servicio, por lo que, si las reparaciones realizadas no resultan satisfactorias, el consumidor dispone de la alternativa legítima de solicitar la entrega de otra unidad o la devolución de su dinero. Según esta naturaleza, no puede diferirse en el tiempo el cumplimiento sin solución de continuidad 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 (conf. "Ortiz, Matias Rodolfo c/ Blas O. Martinucci e hijos SA y otros s/ Daños y perjuicios" - Cámara De Apelación En Lo Civil Y Comercial De La Ciudad De Rosario, Santa Fe- Sala Primera - 05/08/2019, elDial.com - AAB72A; Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial - Sala C, 29-08-2018, D. Q., M. B. c/ Moto Roma S.A. y Otros s/ ordinario, El Derecho - Digital, 2019, Cita Digital: EDDCCCXXXVII-996).

También es dable recordar que el procedimiento que establece el art. 17 de la LDC determina una serie de "opciones "a favor del consumidor, es decir, es éste quien se encuentra empoderado para tomar alguna de las alternativas que la norma le dispone, no siendo el concesionario o fabricante quien se encuentre en condiciones de limitarlo u obstruirlo, como es pretender que circule con la persistencia en las anomalías de la unidad o que se someta a un interregno incierto de continuas entradas al taller de reparaciones (conf. Id SAIJ: SUI0083527).

Tanto es así que se ha considerado que el art. 17 de la LDC no exige la acumulación de varios intentos infructuosos de reparación ni un tiempo mínimo de espera, sino solo que la reparación no sea satisfactoria. Ello, en tanto, como diría la Suprema Corte bonaerense, se tornaría vacua e inoperante la protección brindada por el artículo 42 de la Constitución Nacional a los consumidores si el responsable de reparar la cosa vendida pudiera ofrecer ilimitados intentos de sustituir las piezas dañadas en el producto vendido sin que nunca se configure la "reparación no satisfactoria" que la norma intenta evitar mediante el derecho

de sustituir la cosa vendida, en aras de velar por los intereses económicos de los consumidores (la calidad de productos y servicios, la justicia contractual y la reparación de daños), parte débil en el contrato (conf. SCBA LP 115486 S 30/09/2014, Capaccioni, Roberto Luis contra Patagonia Motor S.A. y BMW de Argentina S.A. Infracción a la Ley del Consumidor, Sumario JUBA B4200365; CC0202 LP 120882 61 S 11/04/2017 Carátula: Ogando Alberto Ricardo Y Otra C/Peugeot Citroën Argentina Sa Y Otra S/ Daños Y Perjuicios, Sumario JUBAB5028367).

2.1.7. Esta es precisamente la pauta que pretende imponer la apelante en su recurso en tanto pareciera minimizar el hecho que su cliente jamás pudo utilizar en condiciones normales el vehículo comprado y solo se lo reemplazaron —tras algunos intentos frustrados de reparación— luego de una decisión de la autoridad de aplicación administrativa, confirmada por esta Sala, varios meses después de lo que hubiese sido razonable. Limitarse a decir que el cliente no fue a retirar el auto después de varias reparaciones frustradas, es desconocer directamente los alcances y límites de las reparaciones –y sus intentos– que puede llevar a cabo. Y esta también es una circunstancia que no se hace cargo concretamente el apelante.

Con todo, la ley no establece una pauta que obligue al consumidor a acceder a la reparación de la cosa mientras la falla producida pueda ser subsanada, pues aquel no se encuentra obligado a transitar un derrotero consistente en hacer reparar la cosa adquirida numerosas veces, ni a convertirse en un habitué de talleres mecánicos o servicios técnicos, con todo lo que ello implica (pérdida de tiempo, incomodidad, privación de uso mientras la cosa está en reparación, etc.). Máxime considerando que una cosa sometida a reiteradas reparaciones deja, por ese mismo hecho, de ser nueva para convertirse en una cosa “arreglada” o “reparada”, y que una cosa es solucionar un problema con una única intervención “mejorativa”, sencilla y concreta, y otra muy distinta es someterla a infinitas intervenciones que, incluso, pueden afectar su valor venal (conf. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial - Sala D, 06-08-2019, E., D. E. c/ Albens S.A. y otro s/ Ordinario, El Derecho - Diario, Tomo 285, Cita Digital:ED-CMVIII-43).

Ciertamente, considero que el concepto de “satisfacción”, además de referirse a que la reparación sea eficaz, se encuentra asociado igualmente a colmar la expectativa generada en quien adquirió un bien de determinadas características en el mercado y, como tal, pretende utilizarlo según ellas.

En efecto, el consumidor adquiere un producto luego de que se convence de su necesidad, la que deriva probablemente de cuestiones personales, pero además por ser la consecuencia de la publicidad y otros medios de inducción utilizados por las modernas empresas proveedoras de bienes de consumo masivo. Quienes provocan este cambio de conducta en los ciudadanos, creando las "normas sociales de consumo", deben

responsabilizarse de los daños que ocasiona la insatisfacción vivencial de quienes —inducidos por estas técnicas comerciales— ven frustradas sus expectativas consumeriles por la inadecuada provisión del ansiado producto. El empresario, entonces, al diseñar sus estrategias para participar en el mercado, debe prevenir activa y diligentemente los riesgos que puedan surgir para el consumidor, entre los cuales se encuentra el deber de cuidar que sus expectativas no sean defraudadas respecto de la satisfacción de su necesidad y de su confianza en el sistema así organizado. La confianza como principio de contenido ético, entonces, impone a los operadores un inexcusable deber de honrar las expectativas, las que en el mercado automotor son aún mayores que en otros puesto que se dirigen a satisfacer la necesidad de adquirir bienes de relevante significación económica y social. El quiebre de esta confianza implica, entonces, la contravención de los fundamentos de toda organización jurídica y torna insegura la actividad de los operadores económicos, por lo que deben —en el marco de una obligación de resultados— satisfacer en concreto las expectativas en los productos y bienes que comercian (conf. CAPM, SDC N° 30/2014, CN Com, sala B, 28/12/2000, "Multidiseño SA y otro c BBV Banco Francés SA" Lexis Nº 1/500051, íd, 12/9/2000, "Derderián Carlos c/Citibank NA" JA 2003-II-450; CAT, Sala B, SDCA N° 01/2014, con cita a Santarelli, Fulvio, en Picasso - Vazquez Ferreyra, Directores, “Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada”, La Ley, 2009, T. I, pág. 65; CACR, Sala A, SDC N° 23/2015 con cita a CNCom., Sala A, "Ruggiero, Luis A. C/ Banco Francés BBVA", 28/0/05; "Tuñez, Verónica c/ Banco Itaú Buen Ayre", 20/10/04; CNCom., Sala C, "Villalonga Furlong S.A. C/ Banco Sudameris Argentina" 04/04/06; CNCom., Sala D, "Viggiano de Fabregas Norma c/ Banco BNP Paribas s/ ordinario", 11/02/09. Ley 24240 y modif.; CACR, Sala B, SDC N° 06/2010; CAT, Sala B, SDCA N° 03/2014; CACR, Sala B, SDC N° 16/2010).

2.1.8. En este caso, surge acreditado que la actora adquirió un vehículo 0 km. el 16/08/2019, el cual presentó fallas desde el mismo día de la entrega, obligándola a ingresarlo a taller en reiteradas oportunidades. Las fallas, de extrema gravedad al involucrar partes esenciales como el motor, persistieron, lo que impidió el uso normal del rodado hasta su reemplazo —recién— en septiembre de 2022. Es evidente que, a pesar de acudir al servicio postventa, la actora no recibió una solución “satisfactoria”, debiendo enfrentarse a prolongadas estadías del vehículo en el taller y a la falta de información adecuada sobre las reparaciones realizadas. Es razonable en este esquema que el cliente prefiera el reemplazo antes que el uso de una maquina claramente deficitaria.

Por su parte, V. A. S.A. y la concesionaria no ofrecieron respuestas diligentes y —sobre todo— oportunas para solucionar el grave inconveniente que tuvo su clienta en la compra. La concesionaria incumplió obligaciones básicas como informar los desperfectos detectados y no emitió una orden de reparación en tiempo y forma. Además, adoptó una

actitud reticente durante el trámite administrativo y judicial, faltando a audiencias conciliatorias y negando el derecho de reposición del vehículo establecido en el artículo 17 de la Ley de Defensa del Consumidor. V. A. S.A., por su parte, aun tras ser confirmada la disposición administrativa que ordenaba la reposición del vehículo, demoró más de un año en cumplir, actuando sólo ante el apercibimiento de astreintes.

Este proceder revela un incumplimiento contractual evidente, que se ve agravado por la falta de un planteo específico en su memorial de agravios para rebatir los hechos probados, limitándose a negar vagamente su responsabilidad. Así señalar genéricamente que se realizaron “todas las constataciones” pertinentes sobre la unidad, asegurándose que la misma “funcione de manera adecuada”; que jamás se negó a brindar las soluciones para el caso; que se controló en el ultimo ingreso el correcto funcionamiento de bobinas, bujías y el sistema eléctrico; que se detectaron todas las anomalías y que la cliente se negó a retirar el auto; no dejan de ser meras expresiones subjetivas que no se hacen cargo del largo derrotero antes descripto.

En este sentido, finalizar el agravio con la expresión “…luego del análisis de las pruebas colectadas puede afirmarse indubitadamente que mi mandante en cada requerimiento de la actora procedió a inspeccionar la unidad y a reparar/controlar la misma cuando ello fue necesario”; más sin hacer referencia concreta a ningún medio de prueba o constancia en particular, es una muestra que dicho embate no puede prosperar.

En nuestro sistema procesal, la apelación se utiliza para revisar la decisión de una instancia anterior, no para llevar a cabo un nuevo juicio. La apelación se enfoca en verificar si la resolución impugnada valoró correctamente los hechos y el derecho aplicable. Para que la revisión sea efectiva, es necesario presentar una crítica adecuada y fundamentada, no simplemente expresar desacuerdos subjetivos, repetir argumentos ya presentados o hacer observaciones generales sobre la injusticia de la decisión apelada (conf. CAT, Sala B, SDC N° 10/2023; Palacio, “Derecho Procesal Civil”, Ed. Lexis Nexis, 2ª. Ed, act., año 2005, T. V, pág. 73 y 74; íd., Hitters, Juan C., “Técnica de los recursos ordinarios”, Ed. Plantense, año 1988, pág. 388/391; ídem, Tessone, Alberto J., en “Recurso de apelación y queja o directo en la República Argentina”, Ed. Plantense, 1ª ed., año 2014,pág. 231 y s.s.; ibídem, Guadri, Gabriel Hernán-Rosales Cuello, Ramiro-Sosa, Toribio Enrique, en “Tratado de los recursos”, Ed. Astrea, 1ª ed., año 2019, T. I, pág. 96 y s.s).

2.1.9. En definitiva, resulta de aplicación el art. 11 de la LDC que dispone que el consumidor goza de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato y en tanto afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado y su correcto funcionamiento. En tal sentido, por disposición del artículo siguiente, el servicio técnico que “fabricantes, importadores y vendedores “deben asegurar tiene que ser "adecuado". (Conf. CC0100 SN 11081 S

29/05/2014, Rossi, Carlos Domingo y otros c/ Ford Arg. S.C.A. y otros s/ Incumplimiento contractual y daños y perjuicios", Sumario JUBA B860574; esta Sala, SICA N°05/2010, con cita acamará Primera de Apelaciones, San Nicolás, 29/05/2014, Rossi, Carlos Dominges yotrosc/fortArgB8605704, CAT Sala B, SDCA N°01/2014 con lacita aSagarna Fernando Alfredo en Picasso Vázquez Ferreyra: "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada "EdLaley 2009 T° pág. 213).

En síntesis, teniendo en consideración la entidad del desperfecto del vehículo adquirido por la actora y las reiteradas oportunidades en que el mismo ingresó al taller sin haber obtenido una solución satisfactoria, cabe concluir que la pretensión de sustitución de dicha unidad no luce abusiva ni contraria a la buena fe (arts. 9 y 10, CCC), sino que importa el regular ejercicio de la opción prevista en el art. 17 de la ley 24.240, al haber las codemandadas comercializado un producto que no reúne las "condiciones óptimas" para cumplir con el uso al que está destinado y no haber brindado satisfactoriamente la garantía debida (arts. 11, 13, 17 inc. b y concs. de la ley citada).

2.2. Indemnización por daño moral.

2.2.1. En su segundo agravio, el apelante cuestiona la concesión de una indemnización por daño moral y, eventualmente, su cuantía, en el argumento que el mismo no fue acreditado. Indica en este aspecto que el mismo no puede ser presumido.

En relación a este rubro, la sentencia ponderó que la actora sufrió la rotura de su vehículo recién adquirido y la insatisfacción de las distintas reparaciones, lo que la llevó a tener que iniciar acciones administrativas y judiciales en defensa de sus derechos como consumidora.

De esta manera, concuerdo con el Dr. De Cunto en cuanto a que aquel cuestionamiento es rayano a la deserción, en tanto el apelante no se hizo cargo de los argumentos dados por la magistrada de grado para entender que se acreditó tal perjuicio, limitándose el apelante a declarar en contrario que esto no es así. Es decir, como mínimo, el apelante debió justificar en qué sentido el largo trámite ya referido pudo no ocasionar para la apelante —y para cualquier persona en una situación de estas características— ningún tipo de preocupación, inquietud, intranquilidad moral.

En este sentido, criticar una sentencia no significa sólo disentir con la interpretación de la jueza, sino que debe configurar un análisis razonado de la sentencia. Se deben examinar los fundamentos de aquélla, puntualizando de modo crítico —es decir, emitiendo juicio impugnativo— concreto y preciso, con una derivación lógica adecuada o sea razonada, del por qué a su juicio, la decisión es arbitraria. No basta con dar una apreciación dogmática que trasunte un criterio diferente al del juez o una mera disconformidad, sino que deben esgrimirse argumentos jurídicos fundantes de una opinión jurídicamente relevante en sentido opuesto al fallo (STJCh, SD N° 09/SRE/2008).

2.2.2. Amén de ello, se ha dicho que en la órbita contractual el daño moral no se presume, ya que quien lo invoca debe alegar y probar los hechos que determinaron su existencia, toda vez que el mero incumplimiento no basta para admitir su procedencia (conf. CAT, Sala A, SDC N° 8/2023, con cita a CNCiv., Sala D, 10/10/06, Impuestos 2007-5 (marzo), p. 524).

Sin embargo, no puede olvidarse que no encontramos en la órbita del derecho del consumidor, y allí el incumplimiento siempre genera daño moral porque es un hecho notorio en cuanto a que lesiona los sentimientos y afectos del consumidor o usuario que ha aportado sus horas de trabajo (como unidad productiva) para alcanzar la tasa de satisfacción por el acceso a bienes y servicios y la confianza depositada en las empresas proveedoras, generando la frustración del fin de consumo o ser usuario, por lo cual el daño moral no necesita prueba de su existencia, sí de su intensidad. Así, a diferencia de lo que sucede con los contratos paritarios, en los que la existencia del daño moral no se presume como regla, la situación del consumidor debe analizarse a la luz del principio protectorio que campea en la materia, pues el concepto mismo de consumidor entraña la idea de una debilidad estructural derivada de su posicionamiento en el mercado lo que reclama de una tutela más intensa frente a los daños causados por el proveedor [conf. CAPM, SDC N° 24/2023 con cita a GHERSI, Carlos Alberto, "Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral", LLC 2013 (marzo), 133, AR/DOC/1005/2013 fuente: la ley online].

De esta manera, las dilaciones indebidas, la burocracia innecesaria, la falta de delicadeza y respuesta a los inconvenientes que en diversas oportunidades se le presentan al usuario que tengan relación causal directa con el sufrimiento, angustia, amargura, congoja, ansiedad, aflicción, o padecimiento inmerecido, debe ser resarcido como daño moral independiente de los demás daños reclamados, siempre que el mismo sea probado en cuanto a su existencia y alcance, lo que aquí ha sucedido conforme todo lo ya explicado (conf. CAPM, SDC N° 44/2018, con cita a JALIL., Julián Emil. Derecho de Daños Aplicado. Ed. Grupo Ibañez. Pág. 593).

2.2.3. El recurrente cuestiona subsidiariamente la cuantía de la indemnización dada, porque sostiene que es exorbitante, el parámetro de un viaje familiar es subjetivo y ajeno a las cuestiones debatidas en el expediente; solicitando la reducción del monto.

Aquí corresponde reiterar lo dicho en el punto anterior, en cuento no acierta la apelante cuando sostiene que la determinación del daño moral no se encuentra debidamente justificada, en tanto advierto que la Jueza de grado motivó debidamente su sentencia, según lo descripto en el párrafo superior, de acuerdo a los lineamientos que utiliza esta Alzada generalmente para definir y determinar este rubro indemnizatorio dentro de lo que es la teoría de los placeres compensatorios.

Viene a cuento que esta Sala ya ha utilizado en otros precedentes la pauta de viajes familiares como un modelo que permite evaluar placeres compensatorios (conf. SDC N° 04/2023; SDC N° 07/2023). Allí se ha dicho que no se puede hacer un estudio simplemente nominal de compensaciones dadas en el tiempo por el mismo rubro en tanto la pérdida del poder adquisitivo de la moneda en nuestro país desdibuja a la misma en su función como índice de precios, ya que los mismos no son constantes. En este sentido, indico que se debe explicar porque aquella indemnización, en ese caso, a valores reales es insuficiente para satisfacer el perjuicio moral, lo que no puede llevarse adelante con una mera expresión dogmatica, como propone la apelante.

Ello, en tanto, al tiempo de establecer las cuantías indemnizatorias debe justipreciarse valores, los que luego se traducen en aquellas sumas dinerarias nominales que son las necesarias para permitir compensar al damnificado —con el acceso a otros placeres—, las afecciones espirituales o no patrimoniales resarcibles. Ello también debe admitirse como un parámetro para evaluar aquellas sumas que cuantificó el reclamante en su demanda al incluir este rubro, de las sumas que posteriormente la Jueza de grado estableció en su sentencia.

2.2.4. En suma, considero que esta porción del agravio no debe prosperar.

2.3. Indemnización por privación de uso.

2.3.1. En relación al agravio planteado por la parte demandada sobre la indemnización otorgada por privación de uso del automotor, comparto plenamente los argumentos expuestos por mi colega y propongo su rechazo.

El cuestionamiento central de la apelación gira en torno a que la jueza de primera instancia consideró que la privación de uso constituye, en sí misma, un daño indemnizable, prescindiendo de una prueba específica sobre los gastos incurridos o el tiempo exacto de indisponibilidad del vehículo. La recurrente también objeta la suma de $20.000 fijada como indemnización, calificándola de arbitraria.

2.3.2. La sentencia en crisis fundamentó este reconocimiento con base en que la actora adquirió el vehículo para satisfacer necesidades básicas y recreativas de su grupo familiar, destacando la distancia entre su residencia en Playa Unión y su lugar de trabajo en Rawson. Durante el período de indisponibilidad del rodado, que abarcó más de tres años, la actora se habría visto obligada a utilizar medios de transporte alternativos como remises o taxis. La razonabilidad del uso que la actora pretendía dar al vehículo fue considerada un hecho inherente a la finalidad misma de su adquisición, presumiéndose un uso estándar o promedio que todo propietario realiza, lo cual no requiere una prueba específica adicional por parte de la demandante.

2.3.3. Respecto al cuestionamiento de fondo, corresponde reiterar que existe una línea jurisprudencial predominante que reconoce que la privación de uso de un automotor, por

sí sola, genera un daño que puede presumirse. Este criterio encuentra su fundamento en la utilidad inherente del vehículo, que no solo satisface necesidades laborales, sino también recreativas o de transporte familiar. La imposibilidad de disponer de un bien destinado naturalmente a su uso genera un perjuicio en el patrimonio o bienestar del titular, independientemente de que dicho bien tenga un destino productivo o no [conf. STJCh, SD N° 18/SER/1997; CAT, Sala A, SDC N° 15/2019 con cita a "G. S. c/ C. de I. S.A. de ahorro para fines determinados", CN. Com Sala C, 18.7.03; idem. CNCom., Sala A, en "Brañas Publicidad c/ Cla8n S.A.", del 30.06.86.; CAT, Sala A, SDC N° 23/2001; CAT, Sala B, SDC N° 07/2016; Sala II de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de Azul en autos "R., P. M. y Otra c/ L., A. A. y Otros s/ Daños y Perjuicios" (Causa N°54.327) y "L., A. y Otros c/ V. Mar del Plata S.A. y Otro s/ Daños y Perjuicios" (Causa N° 54.328). Zannoni, Eduardo, "Responsabilidad civil en materia de accidentes...", p. 254 y ss., notas N° 42 y 43; por el criterio del lucro cesante, De Cupis, "El Daño" cit. p. 314].

En este sentido, la privación temporal del uso de un automotor puede asimilarse al daño emergente por la privación del uso de un capital en dinero, donde no se exige una prueba concreta del destino que se habría dado a los fondos ni de los perjuicios específicos ocasionados. Del mismo modo, la indisponibilidad del rodado implica un menoscabo que debe ser indemnizado, dado que se presume que el vehículo habría producido ventajas para su titular.

Si bien se han identificado excepciones —como la existencia de un vehículo alternativo o la destinación del automotor siniestrado a la venta al momento del evento dañoso—, ninguna de estas circunstancias fue invocada ni acreditada por la demandada. Por el contrario, la situación de la actora, residente en Playa Unión y trabajadora en Rawson, refuerza la razonabilidad del reconocimiento del daño por la privación del uso.

Asimismo, el criterio de presunción del daño por indisponibilidad del rodado no implica un desconocimiento de la necesidad de que la jueza realice una evaluación prudente de las circunstancias del caso para determinar el monto indemnizatorio. Tal como lo destacó mi colega, la fijación de la suma de $20.000 se fundamenta en una estimación razonable del perjuicio generado, considerando el extenso período de privación de uso que se extendió por más de tres años.

Si calculamos el monto diario resultante de la indemnización otorgada, este equivale a $18,26 por día, una suma que claramente no resulta desproporcionada ni irrazonable. Por el contrario, dicho monto podría considerarse incluso reducido si se comparara con el costo promedio de utilizar taxis o remises en el contexto actual.

2.3.4. Finalmente, comparto que la determinación del monto por privación de uso, conforme a los artículos 165 del Código Procesal y 167 del CPCC de Chubut, debe basarse en una ponderación de las circunstancias concretas del caso, como la actividad de la actora,

la ubicación de su domicilio y lugar de trabajo, y el período de indisponibilidad del vehículo. Estas variables fueron debidamente valoradas por la jueza de primera instancia, quien actuó dentro de los márgenes de discrecionalidad razonable.

2.3.5. En consecuencia, considero que el agravio planteado por la parte demandada carece de sustento suficiente para desvirtuar los fundamentos de la sentencia apelada. La jueza realizó un análisis adecuado de las circunstancias fácticas y normativas, ajustándose al criterio jurisprudencial prevalente en materia de privación de uso del automotor y determinando un monto indemnizatorio prudencial y razonable.

Por todo lo expuesto, propongo rechazar el agravio y confirmar la decisión de primera instancia en este aspecto.

2.4. Daño punitivo.

2.4.1. En relación al agravio referido al daño punitivo otorgado, considero que el análisis realizado por la sentenciante de grado resulta ajustado a derecho, debiendo rechazarse los planteos de la apelante tanto respecto a la procedencia del rubro como a su cuantía.

2.4.2. El recurrente alega que el daño punitivo es incompatible con el sistema de responsabilidad civil argentino, al no estar vinculado directamente con la magnitud del daño sufrido, sino destinado a sancionar y disuadir conductas reprochables. Sin embargo, esta argumentación desconoce la naturaleza jurídica y finalidad específica de este instituto, tal como lo regula el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC). Dicho precepto establece que los daños punitivos son aplicables en el marco de relaciones de consumo frente a incumplimientos graves de los proveedores, orientados no sólo a sancionar conductas desaprensivas sino también a prevenir su reiteración y garantizar estándares adecuados en las relaciones de consumo.

Adicionalmente, cabe señalar que la empresa apelante no cuestionó la constitucionalidad de dicha multa al momento de contestar demanda ni tampoco lo hace en su apelación, por lo que sus apreciaciones sobre la inconveniencia o inconsistencia de la misma con el sistema jurídico argentino no puede ser atendida en esta instancia.

2.4.3. Entrando en el análisis, debo principiar señalando que —como adelanté— la defensa del consumidor es una necesidad que surge a raíz de las relaciones asimétricas que el tráfico económico actual impone a los usuarios y consumidores e incluso a terceros ajenos a una relación contractual. Ello también justificó la regulación específica del instituto del daño punitivo, constituyendo un desarrollo acorde a lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional que establece que 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 (conf. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba - Cámara Cuarta, 01-07-2014 , D., D. E. Y Otro C/ P. A. S.A. Y

Otro S/ Cumplimiento/Resolución De Contrato – Recurso De Apelación, El Derecho - Digital, 2014, Cita Digital: ED-DCCCXIX-975).

En ese marco, los daños punitivos son un instituto jurídico que se encuentra plenamente vigente en nuestro derecho, en el marco del derecho de consumo, destinado a sancionar graves inconductas en que incurren los proveedores de servicios o cosas en la relación de consumo, a través de la imposición de una sanción pecuniaria adicional, a favor del damnificado y que excede la cuantificación de la indemnización compensatoria correspondiente. Así, en tanto la prevención del daño es una cuestión que interesa particularmente al legislador actual, este rubro se desprende de la intención de reparar el daño causado y persigue evitar nuevos perjuicios para el futuro. La finalidad del daño punitivo, como rubro extraordinario y accesorio, consiste en procurar disuadir al dañador, evitando la imitación de conductas similares. Su clave pasa por la desvinculación del daño padecido por la víctima y la penalidad impuesta al dañador (conf. CAPM, SDC N° 37/2018; CAT, Sala B, SDCA N° 01/2014, con cita a Farina, Juan M. “Defensa del consumidor y del usuario”, 4° ed., Astrea, 2004, págs. 566/567/568.; CACR, Sala A, SDC N° 07/2021).

Se pretende con este instituto, entonces, castigar ciertas conductas que lesionan el interés comunitario y que deben ser reprochadas desde el derecho. En tal sentido, expresa una idea sancionatoria consistente en que el resarcimiento del perjuicio efectivamente padecido no silencia las repercusiones de iniquidad y de inseguridad que acarrean algunos hechos antisociales e irritantes, por lo que se ha considerado como necesaria la recepción normativa de la institución en casos donde la equidad y la seguridad no se satisfacen con el sólo resarcimiento del daño y, por ende, se precisa una reacción más vigorosa ante conductas nocivas que lastiman el sentimiento de justicia (conf. CAE, SDC N° 25/2020, con cita a Aída Kemelmajer de Carlucci.; “¿Conviene la introducción de los llamados daños punitivos en el derecho argentino?; Anales de la Academia Nacional de Derecho; 1993; N° 31; p. 71; ZAVALA de GONZÁLEZ, Matilde y GONZÁLEZ ZAVALA, Rodolfo Martín; “Indemnización del daño punitivo”; Foro de Córdoba; N° 38; 1997; p. 74).

Se trata ciertamente entonces de un instrumento preventivo sancionador, que ha elegido como destinatario a la víctima, con la sola finalidad de fomentar la denuncia de prácticas lesivas del orden económico. “Es que al conocer el consumidor que su reclamo de escaso monto puede recibir además un plus producto de la sanción al obrar violatorio de todo el ordenamiento económico (por cuanto el mismo distorsiona las reglas del mercado, perjudicando a los competidores ajustados a la ley), éste tendrá mayor interés en iniciar el arduo camino de un proceso judicial, y ante el incremento de los reclamos, las empresas que actúan como la aquí demandada descubrirán que el negocio de lesionar los derechos de sus clientes deja de ser rentable para convertirse en deficitario, y en consecuencia,

comenzarán a resolver los inconvenientes directamente en su propia sede, descargando de esa manera el costo de gestión de conflictos que hoy trasladan masivamente al Estado a través de sus oficinas de Defensa del Consumidor (conf. CAPM, SDC N° 30/2014, con cita a ALVAREZ, LARRONDO, F.M., “Los daños punitivos y su paulatina y exitosa consolidación”, La Ley, 29/11/2010).

No obstante, aclaro, se entiende que los jueces deben ser prudentes al analizar su procedencia, en la necesidad de hallar una conducta del infractor que sea realmente grave y despreocupada de los derechos ajenos, pese a que dicha exigencia subjetiva no se encuentre expresamente presente en el texto del art. 52 bis de la LDC. En esta línea se dice que un mero incumplimiento no autorizará su aplicación, que la imposición debe ser restrictiva y se debe atender más al autor del daño que a la víctima, al considerar, entre otras circunstancias, la situación patrimonial del infractor, su participación en el mercado, las repercusiones del hecho, como así también la posible existencia de otras sanciones penales o administrativas, etc. (conf. CAT, Sala A, SDC N° 11/2019, con cita a Tribunal Supremo de Justicia de Córdoba, autos “Teijeiro o Teigeiro Luis c. Cervecería y Maltería Quilmes sentencia del 15/4/2014).

Desde el punto de vista objetivo, para la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis no es suficiente un simple daño, sino que debe tratarse de un daño o su posibilidad que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional exija una sanción ejemplar. Desde el punto de vista subjetivo, la conducta del proveedor debe ser indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial. La aplicación de la multa civil de que se trata tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de liminar gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, con dolo o culpa grave [conf. CACR, Sala B, SDC N° 13/2020, con cita a Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común del Centro Judicial de San Miguel de Tucumán —Provincia de Tucumán—, Sala II, del 27/07/2017, in re “Esteban, Noelia Estefanía c. Cervecería y Maltería Quilmes SAICAG s/ daños y perjuicios”, Expte. N° 917/12"; CAPM, SDL N° 50/2023, con cita a LOPEZ HERRERA, E., “Los daños punitivos”, 1ª. ed., Abeledo-Perrot, Bs.As., 2008, pág. 317; OTAOLA, M.A., “La justificación de los daños punitivos en el derecho argentino”, Revista de la Facultad, Vol. V N° 1 Nueva Serie II (2014) 135-156].

2.4.4. Ahora bien, coincido con la conclusión a la que arribó la juzgadora de grado, ya que, como he señalado previamente, ha quedado suficientemente acreditado que el vehículo adquirido por la actora como 0 km el 16 de agosto de 2019 presentó fallas desde el mismo momento de la entrega, lo que la obligó a ingresarlo repetidamente a talleres mecánicos para su reparación. Estas fallas, de extrema gravedad al involucrar componentes esenciales como el motor, persistieron por más de tres años, impidiendo el uso normal del rodado hasta su reemplazo en septiembre de 2022. A pesar de que la actora recurrió en todo

momento al servicio postventa de la concesionaria y de la empresa fabricante, no recibió una solución satisfactoria, debiendo enfrentarse a prolongadas estadías del vehículo en el taller y a la falta de información clara y completa sobre las reparaciones realizadas.

Por su parte, tanto la concesionaria como V. A. S.A. adoptaron una postura totalmente inadecuada frente al reclamo de la actora. La concesionaria incumplió con obligaciones básicas, como informar debidamente sobre los desperfectos detectados y no emitió las órdenes de reparación en los plazos correspondientes. Más aún, se evidenció una actitud reticente a lo largo de todo el proceso, tanto en la instancia administrativa como en la judicial, mostrando desinterés al faltar a audiencias conciliatorias y negando el derecho de reposición del vehículo, claramente establecido en el artículo 17 de la Ley de Defensa del Consumidor.

V. A. S.A., incluso tras ser confirmada la disposición administrativa que ordenaba la reposición del vehículo, demoró más de un año en cumplir con lo dispuesto, actuando únicamente ante el apercibimiento de astreintes. Este proceder demuestra un incumplimiento contractual flagrante y se ve agravado por la falta de argumentos específicos en su memorial de agravios, ya que en lugar de rebatir los hechos probados, se limitó a negar de manera vaga su responsabilidad.

Esta actitud por parte de los demandados no solo constituye un incumplimiento de las obligaciones contractuales, sino que, además, refleja una conducta indolente frente a los derechos del consumidor. En lugar de reconocer prontamente la defectuosa entrega del vehículo y ofrecer una solución adecuada, las empresas demandadas optaron por una estrategia de dilación, sin ofrecer un reemplazo o una reparación efectiva, lo que agravó aún más la situación de la actora.

Por lo tanto, la postura adoptada por V. A. S.A. y la concesionaria resulta no solo insostenible, sino también contraria a la normativa protectoria del consumidor que rige el presente caso. En virtud de ello, considero que corresponde imponer las sanciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor, en particular el artículo 52 bis, debido a que la conducta de los demandados vulneró de manera evidente los derechos de la actora y transgredió las obligaciones impuestas por la legislación vigente, lo que no puede ser tolerado para evitar que se repita este tipo de comportamientos en el futuro.

De manera que este tipo de posicionamientos, ciertamente, exceden el mero incumplimiento contractual por parte de la empresa, en tanto es posible que una unidad comprada disponga de fallas de fábrica que deben ser arregladas o reemplazadas, o bien que pueden motivar la sustitución del vehículo o la devolución del dinero. Más el posicionamiento infundado a lo largo de todo el proceso administrativo y judicial hasta la fecha, de pretender desconocer el evidente derecho del consumidor a ser respetado como tal, con calificativos de abusivo incluso, permiten advertir una negativa conducta del

fabricante frente a este tipo de inconvenientes y el rol que ocupa en el mercado, que no puede ser tolerada para que replique en otros casos similares, dando por letra muerta prácticamente las opciones que establece el art. 17 de la LDC.

En este sentido debo recordar que si bien no debe identificarse el trato al consumidor con su total satisfacción (concepto que se relaciona con cuestiones comerciales), el sistema busca impedir el aprovechamiento de la parte más fuerte en desmedro de la más débil, por lo que la relación debe estar impregnada de un profundo respeto por los derechos del consumidor que también reconocen como prácticas violatorias al trato digno a todas aquellas que busquen colocar al consumidor en una situación de inferioridad o que impliquen un trato discriminatorio (conf. CAT, Sala A, SICA N° 06/2019, con cita a CAPM, SDC 05/2016).

De modo que entiendo que la conducta desplegada por las demandadas merece ser castigadas mediante la aplicación de la sanción prevista por la LDC 52 bis, en tanto en el caso resultó directamente vulnerado el trato digno que se debe al consumidor y tal postura resultó una manifiesta indiferencia por los derechos del consumidor (conf. CNCom, 03/06/2022, “Escobar, Marcelo Roberto c/ Guido Guidi SA y otros/ ordinario”, Id SAIJ: SUN0032993).

2.4.5. Sobre la imputación de responsabilidad objetiva, cabe señalar que el argumento de la apelante resulta infundado, ya que la jueza de grado no basó su decisión exclusivamente en el incumplimiento contractual, sino en una valoración exhaustiva de la conducta desplegada por ambas codemandadas, concluyendo que la misma configuró culpa grave. En efecto, se detallaron en la sentencia diversos comportamientos que evidencian un desinterés y desaprensión sistemáticos hacia los derechos de la consumidora, a los que ya me referí, como el incumplimiento de brindar una solución satisfactoria ante reiterados desperfectos en un vehículo nuevo, la falta de ofrecimiento de un reemplazo adecuado, y las prolongadas demoras en el cumplimiento de resoluciones administrativas y judiciales.

2.4.6. En cuanto a la cuantía del daño punitivo, se observa que la apelante se limita a solicitar una revisión del monto por considerarlo excesivo, sin aportar fundamentos específicos que justifiquen dicha pretensión. La jueza de grado analizó con detalle los factores relevantes para determinar el importe, teniendo en cuenta la gravedad de la inconducta, su reiteración y el perjuicio causado a la actora, así como la solvencia económica de las demandadas, concluyendo que el monto de $5.000.000 resulta razonable y proporcional en función de los principios que rigen la materia. Además, este importe se encuentra dentro del límite previsto en el artículo 47, inciso b) de la LDC, al cual remite el artículo 52 bis, por lo que no se advierte un apartamiento de los márgenes legales ni un exceso en su determinación. Máxime cuando es del todo evidente que la depreciación de

nuestra moneda desde el dictado de la ley 26.361 (2008) hasta la fecha a alterado significativamente el valor real del máximo punible.

Debe destacarse, asimismo, la importancia del daño punitivo como herramienta disuasoria frente a prácticas empresariales abusivas o negligentes que pueden comprometer seriamente los derechos de los consumidores. En este caso, la sanción económica impuesta no sólo busca reparar el daño causado a la actora, sino también prevenir que las demandadas o terceros incurran en conductas similares, promoviendo un estándar más alto de cumplimiento en las relaciones de consumo.

Finalmente, es importante subrayar que el voto de la jueza de grado se encuentra sólidamente fundamentado en los hechos acreditados y en los principios de la LDC, sin que la apelante haya logrado desvirtuar dichas conclusiones con argumentos suficientes. Por lo expuesto, entiendo que el planteo resulta infundado tanto en lo que respecta a la procedencia del daño punitivo como a la cuantía establecida, debiendo confirmarse la sentencia en este aspecto.

En consecuencia, propongo el rechazo del agravio presentado por la apelante y la confirmación del rubro en todas sus partes.

2.5. Costas.

Finalmente, se impugna la imposición de costas, agravio que se fundamenta en los argumentos previos y en la solicitud de revocación del fallo. Dado que la resolución de esta queja depende del resultado favorable de las anteriores, y habiendo fracasado las mismas, dicho agravio carece de fundamento.

3.- SÍNTESIS DE LA SOLUCIÓN A PROPONER.

3.1. En atención a lo expuesto y razonado, propongo al acuerdo que se confirme el fallo apelado en todos sus términos, en lo que respecta a los agravios planteados.

3.2. En cuanto a las costas de esta instancia, las mismas deben ser impuestas a la codemandada apelante vencida, conforme al principio objetivo de la derrota (conf. art. 69 del CPCC).

3.3. Finalmente, respecto a la regulación de los honorarios, considerando la regulación dispuesta en primera instancia, la extensión y eficacia de las tareas realizadas, así como el resultado obtenido, considero ajustado a derecho fijar los honorarios por las labores ante esta sede al letrado apoderado de la recurrente, en un 3,03% sobre el monto total de condena a liquidar en la etapa de ejecución de sentencia, más el IVA correspondiente (conf. arts. 5, 6, 8, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4; y leyes 23.349 y 23.871).

3.4. Voto, en consecuencia, a esta primera cuestión POR LA AFIRMATIVA.

A LA SEGUNDA CUESTIÓN, el Dr. De Cunto dijo:

En vista del acuerdo arribado acerca de la cuestión precedente, corresponde por tanto:

I.- Confirmar el fallo apelado en todo cuanto ha sido materia de agravios.

II.- Imponer las costas de esta sede a la codemandada apelante vencida.

III.- Regular, por las tareas realizadas en esta sede, los honorarios del Dr. W. M. C. D., letrado apoderado de la recurrente, en un 3,03%, sobre el monto total de condena a liquidar en la etapa de ejecución de sentencia y con más el IVA pertinente.

Así lo voto.

A LA SEGUNDA CUESTIÓN, el Dr. Walter expresó:

El pronunciamiento que corresponde dictar es el propuesto por el Dr. De Cunto, fiel expresión de la decisión del Cuerpo que se ha formado por mayoría con la anterior votación.

Así lo voto.

Con lo que se dio por terminado el Acuerdo, dejándose constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal por haberse logrado la mayoría y encontrarse en uso de licencia el restante vocal de Sala (art. 9° del Acuerdo Extraordinario N° 3145/97 STJCh. y art. 274 del C.P.C.C.), pasándose a dictar:

S E N T E N C I A:

Y VISTO: Por los fundamentos del Acuerdo precedente, la Sala “B” de la Cámara de Apelaciones de la ciudad de Trelew; **RESUELVE**:

1) CONFIRMAR el fallo apelado en todo cuanto ha sido materia de agravios.
2) IMPONER las costas de esta sede a la codemandada apelante vencida.
3) REGULAR, por las tareas realizadas en esta sede, los honorarios del Dr. W. M. C. D., letrado apoderado de la recurrente, en un 3,03%, sobre el monto total de condena a liquidar en la etapa de ejecución de sentencia y con más el IVA pertinente.

GUILLERMO NICOLÁS WALTER — JUEZ DE CÁMARA
ALDO LUIS DE CUNTO — PRESIDENTE

REGISTRADA BAJO EL N°____026_____DEL AÑO 2024 - SDC - CONSTE.

PABLO SEBASTIÁN ETCHART
SECRETARIO DE CÁMARA