

NEUQUEN, 21 de febrero de 2024.

Y VISTOS:

En Acuerdo estos autos caratulados: "**CAMPOS ANDREA NATALIA C/ SAPAC S.A. Y OTRO S/DAÑOS Y PERJUICIOS**", (JNQC12 EXP N° **540739/2020**), venidos a esta **Sala II** integrada por los vocales Patricia **CLERICI** y José **NOACCO**, con la presencia de la secretaria actuante Valeria **JEZIOR** y, de acuerdo al orden de votación sorteado, y, de acuerdo al orden de votación sorteado, **la jueza Patricia CLERICI dijo:**

I.- La parte actora interpuso recurso de apelación contra la sentencia de hojas 311/321, dictada el día 11 de octubre de 2023, que hace lugar a la demanda, con costas a los vencidos.

a) En su memorial de hojas 329/333 -presentación web n° 558555, con cargo de fecha 23 de octubre de 2023-, la recurrente se agravia por considerar insuficiente la suma fijada en concepto de indemnización del daño moral, sosteniendo que no se han valorado las particulares y relevantes circunstancias del caso.

Destaca que estamos frente a una consumidora que, durante cuatro años, debió reclamar en un sinfín de oportunidades, por diferentes medios, sin obtener respuesta cierta, clara, eficaz y, menos aún, detallada y veraz.

Insiste en que la actora insumió tiempo para resolver el problema, que finalmente nunca resolvió.

Realiza consideraciones respecto del daño moral.

En segundo lugar, se agravia por el rechazo del daño punitivo.

Entiende que la conducta de la demandada no puede considerarse sino como dolosa y maliciosa.

Sostiene que la demandada es responsable por haber cobrado el precio de un servicio que nunca concluyó, y además lo hizo de manera deficiente, sin informar esta circunstancia a la clienta, devolviendo el vehículo sin poner en funcionamiento las medidas de seguridad (airbag sin activar, entre otros), y sin advertir de ello a la actora.

Agrega que tampoco las demandadas dieron respuesta al reclamo extrajudicial.

Cita doctrina y jurisprudencia de esta Cámara de Apelaciones.

b) La parte demandada contesta el traslado del memorial en hojas 338/340 -presentación web n° 566284, con cago de fecha 2 de noviembre de 2023-.

Peticiona la deserción del recurso por no reunir, el memorial, los recaudos del art. 265 del CPCyC.

Subsidiariamente rebate los agravio formulados.

Dice que la apelante no pondera la excepcionalidad del daño moral, la que radica en su naturaleza intangible, subjetiva y duradera, en tanto que la actora no ha podido demostrar de manera fehaciente el sufrimiento emocional presuntamente experimentado.

En cuanto al daño punitivo afirma que su aplicación no se justifica por el mero incumplimiento contractual o la comisión de un acto ilícito común, sino que requiere de una conducta especialmente grave y antijurídica, que haya causado un daño real y efectivo al consumidor.

Cita jurisprudencia de esta Cámara de Apelaciones.

Mantiene la reserva del caso federal.

II.- En atención a lo solicitado por la parte demandada, y leído que fuera el memorial con un criterio facilitador de la vía recursiva, en respeto al derecho de

defensa de la recurrente, se advierte que la expresión de agravios, aunque en forma mínima, reúne los recaudos del art. 265 del CPCyC, por lo que he de proceder a su tratamiento.

III.- Llega firme a esta Alzada la responsabilidad de las demandadas en la defectuosa reparación del vehículo de propiedad de la actora.

Dicho vehículo fue protagonista de un accidente de tránsito, eligiendo la accionante la concesionaria oficial para su reparación, habiendo abonado la aseguradora de la demandante el precio presupuestado por la demandada Sapac S.A.

No obstante ello, el vehículo no fue reparado totalmente por no haber entregado Ford Argentina un repuesto necesario para ello, por lo que le fue devuelto a la accionante en condiciones que no posibilitan su uso de modo normal, sin procederse a la reparación integral oportunamente presupuestada y cobrada.

Tal como se precisa en la sentencia de grado, y se encuentra firme, el vehículo de la actora presenta las siguientes condiciones: 1) los cables de la instalación electrónica están sin protección mecánica y sueltos; 2) los airbags están en su lugar de alojamiento, pero sin funcionar; 3) los levantavidrios eléctricos no funcionan desde las puertas, salvo el delantero izquierdo; 4) el torpedo está en estado defectuoso como pieza en sí y en su armado; 5) el cubre palanca de cambios está instalado defectuosamente, sin amurar a la consola; 6) los burletes internos de las puertas delanteras están instalados defectuosamente; 7) existen ruidos extraños en el funcionamiento del aire acondicionado; 8) el panel de instrumentos (torpedo) está dañado y no fue reemplazado después de la activación de los airbags.

En base a estos hechos es que ha de apreciarse la suficiencia o insuficiencia de la indemnización por daño moral

otorgada a la actora, como así también la procedencia o improcedencia del daño punitivo.

En lo que refiere al daño moral, la jueza de grado ha determinado su existencia, otorgando una reparación en tal concepto de \$ 30.000, haciendo referencia a los placeres compensatorios pero sin individualizar cuál sería el placer que se adquiriría con la suma otorgada como indemnización.

Del cotejo de las constancias de la causa se advierte que ha existido una alteración en la paz espiritual de la parte actora, que excede de la normal tolerancia que se debe tener frente a un supuesto de reparación de un vehículo. Ello así, porque el vehículo no fue reparado totalmente por falta de un repuesto (panel de instrumentos), que no tenían ni la concesionaria ni la fabricante del automotor -cuando debieron tenerlo-; y, además, le fue entregado a la actora -a la espera de la llegada del repuesto- en un estado de precariedad en los sectores intervenidos para la reparación.

La demandada Sapac S.A. no debía devolver el vehículo sin la reparación integralmente realizada, y, en todo caso, su obligación era entregar a la actora otro automotor para que lo usara mientras durara la demora en la entrega del repuesto. También es cierto que la accionante aceptó la devolución del automotor en condiciones de precariedad.

Presumiendo el impacto que estas molestias y disgustos pudieron tener para la accionante -privada del uso normal de su vehículo por un lapso considerable, ya que el pedido del repuesto se realizó en junio de 2018 y recién llegó en noviembre de 2019-, entiendo que una cena o almuerzo en compañía de familiares y/o amigos resulta una satisfacción que compensa adecuadamente la alteración espiritual ocasionada por la conducta de las demandadas.

Considerando, entonces, una cena o almuerzo en un restaurante de calidad media de esta ciudad para seis personas, entiendo que la suma otorgada en concepto de daño moral es insuficiente, proponiendo elevar la indemnización a \$ 200.000.

Dado que el monto de la reparación del daño moral ha sido determinado considerando valores actuales, sobre este capital se devengan intereses de acuerdo con la tasa pasiva del Banco Provincia del Neuquén desde la fecha de la mora fijada en la sentencia de grado (17 de septiembre de 2018) y hasta la fecha del presente resolutorio, y a partir de allí y hasta el efectivo pago, la tasa a aplicar es la efectiva anual para préstamos personales, canal venta sucursales, para personas sin paquete, del mismo banco, utilizada como valor de referencia - sin capitalizar y sin IVA-.

IV.- En lo que refiere al daño punitivo, no estoy de acuerdo con la conclusión de la jueza de primera instancia en orden a que la conducta de las demandadas no reviste particular gravedad.

El art. 12 de la ley 24.240 dice: *"Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos"*.

La norma es clara en orden a que, producido un desperfecto en el bien adquirido -en este caso, un automotor-, el fabricante y el vendedor deben asegurar la provisión de los repuestos necesarios para su reparación. Ya sea que los tengan en stock o deban traerlos de otro lugar -en el país o en el extranjero-, la obligación de los proveedores del bien es asegurar al adquirente una pronta entrega del repuesto.

En autos, no solamente el repuesto no estaba en el stock, ni de la vendedora ni del fabricante, sino que se incurrió en una demora de un año y cinco meses en su entrega. El



tiempo que insumió la obtención del repuesto es demostrativo, por sí mismo, de la negligencia grave y del desprecio por la situación del consumidor. Si bien pareciera que el repuesto debió ser traído del extranjero, lo cierto es que en la época actual no hay viaje, por más remoto que sea el lugar de destino, que insuma tal tiempo de duración, como tampoco puede insumir ese lapso temporal la misma fabricación del repuesto.

A ello agrego que la demora injustificable en que han incurrido las demandadas impidió la reparación satisfactoria de vehículo, circunstancia que evidentemente no le importó ni al fabricante ni a la concesionaria, ya que ni tan siquiera ofrecieron la colocación temporaria de una pieza usada para permitir la circulación del automotor en condiciones de normalidad, ni, como ya se señaló, la entrega de otro automotor para satisfacer las necesidades de transporte de la actora. Por el contrario, la solución fue la entrega del vehículo en las condiciones de precariedad funcional y estética ya descriptas.

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, en un supuesto similar, entendió configuradas las circunstancias que habilitan la aplicación del daño punitivo, derivadas de la falta de entrega tempestiva de las piezas necesarias para la reparación del vehículo, sosteniendo: *"Si se estimara que la multa civil solo procede en aquellos supuestos en los que los fabricantes o proveedores se prevalen a sabiendas de conductas dañosas procurando obtener ganancias, especulando con la posibilidad de lucrar a expensas de los consumidores que no formulen reclamos, se estaría introduciendo una limitación que no tiene base legal y que en poco contribuiría a sanear las distorsiones en las relaciones de consumo.*

"...Cuando las relaciones de consumo se construyen en base al desinterés, el desprecio o la impericia del proveedor es notorio que el vínculo así originado resulta susceptible de producir daños materiales y padecimientos espirituales que deben



resarcirse. Conductas de esta clase no pueden quedar impunes, ni ser toleradas porque las exigencias de la vida comunitaria repugnan esa realidad. No basta con introducir productos o servicios en el circuito económico que sean inocuos o adecuadamente apropiados para cumplir el propósito a que están destinados, sino que, además, dichas actividades lucrativas deben acompañarse con una permanente y fluida asistencia al consumidor, de manera tal que se le permita alcanzar un alto grado de satisfacción que no solo se relaciona con la calidad de la prestación esperada. El negocio, la operación, en definitiva, el vínculo jurídico y económico que une al consumidor con el proveedor necesariamente debe colmar las expectativas o respetar la confianza generada en quién requiere un bien o servicio con el carácter finalista que exigen los arts. 1LDC y 1092 Cód. Civ. y Comercial” (Sala F, del voto concurrente del juez Rafael Barreiro, autos “Magula c/ BMW de Argentina S.A. y otro”, 17/5/2021, TR LL AR/JUR/30803/2021).

En consecuencia, entiendo que resulta procedente la aplicación a las demandadas de la multa civil prevista en el art. 52 bis de la ley 24.240, la que fijo en la suma de \$ 5.000.000.

Esta multa civil genera intereses a partir de la fecha del presente resolutorio y hasta su efectivo pago, los que se liquidarán de acuerdo con la tasa efectiva anual para préstamos personales, canal venta sucursales, para clientes sin paquete del Banco Provincia del Neuquén, utilizada como valor de referencia -sin capitalizar y sin IVA-.

V.- Por lo dicho, propongo al Acuerdo hacer lugar al recurso de apelación de la parte actora y modificar parcialmente el resolutorio recurrido: 1) incrementando la indemnización por daño moral, la que se fija en la suma de \$ 200.000, con más los intereses determinados en el Considerando respectivo; 2) aplicar a las demandadas la multa civil prevista

en el art. 52 bis de la ley 24.240, la que se fija en la suma de \$ 5.000.000, con más los intereses determinados en el Considerando respectivo; 3) incrementar, en consecuencia, el capital de condena correspondiente a la acción por daños y perjuicios, el que se fija en la suma de \$ 5.200.000.

Teniendo en cuenta que el monto de condena que surge de la presente sentencia es superior al de demanda, corresponde modificar la base regulatoria establecida en la sentencia de primera instancia, estableciéndola en el capital de condena con más sus intereses (art. 279, CPCyC).

Las costas por la actuación en la presente instancia son a cargo de las demandadas perdidosas (art. 68, CPCyC).

Regulo los honorarios profesionales por la labor ante la Alzada de los letrados Micaela Magalí Gutiérrez e Iván Weihmüller en el 30% de la suma que se liquide a cada uno de ellos, por igual concepto y por su actuación en la instancia de grado (art. 15, ley 1594).

El juez José NOACCO dijo:

Adhiero al voto que antecede, expidiéndome en igual sentido.

Por ello, esta **Sala II**

RESUELVE:

I.- **Modificar parcialmente** la sentencia dictada el día 11 de octubre de 2023 (hojas 311/321) 1) incrementando la indemnización por daño moral, la que se fija en la suma de \$ 200.000, con más los intereses determinados en el Considerando respectivo; 2) aplicar a las demandadas la multa civil prevista en el art. 52 bis de la ley 24.240, la que se fija en la suma de \$ 5.000.000, con más los intereses determinados en el Considerando respectivo; 3) incrementar, en consecuencia, el



capital de condena correspondiente a la acción por daños y perjuicios, el que se fija en la suma de \$ 5.200.000.

II.- Imponer las costas de segunda instancia a cargo de las demandadas vencidas (art. 68 del CPCyC)

III.- Regular los honorarios profesionales en el modo indicado en los Considerandos.

IV.- Regístrese, notifíquese electrónicamente y, en su oportunidad, vuelvan los autos a origen.

PATRICIA CLERICI
Jueza

JOSÉ NOACCO
Juez

VALERIA JEZIOR
Secretaria