

Peugeot Citroën Argentina Deberá reemplazar un vehículo por fallas de fábrica.

En un reciente fallo obtenido por nuestro estudio, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, condenó a la automotriz a reemplazar con un vehículo cero kilómetro de idénticas características al que, con defectos de fábrica se había vendido al actor. Habiéndose dejado de fabricar el vehículo adquirido, se ordenó la entrega de aquel de similares características que lo reemplazara, siendo en la actualidad un Citroën C4 Cactus.-

Compartimos el fallo en su parte más relevante: En primer lugar, no existe controversia sobre que el actor, C.M., adquirió un vehículo marca Citroën modelo C3 Aircross año 2016 a través del concesionario Citroën Chambord —del cual es propietario Peugeot Citroën Argentina— el 1.04.2016. Tampoco, en relación con el ingreso reiterado del automóvil en cuestión a los concesionarios de las demandadas para reparaciones con sustituciones de piezas —algunas de ellas, esenciales para su funcionamiento básico— en aplicación de su garantía por defectos, ni sobre la falta de retiro del vehículo por el actor tras habersele sido puesto a su disposición. En estos términos, la principal cuestión en debate consiste en determinar si las reparaciones realizadas al vehículo adquirido por el actor fueron satisfactorias o si éste tiene un derecho a pedir su sustitución en los términos del artículo 17, inciso a, de la Ley de Defensa del Consumidor. Además, está discutida la responsabilidad de los demandados en relación con la privación de uso, daño moral y daño punitivo. 1. A título preliminar, recuerdo que los derechos de los consumidores están reconocidos y garantizados en nuestra Constitución Nacional, donde se establece que “los consumidores [...] de bienes [...] tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su [...] seguridad e intereses económicos [...] y a condiciones de trato equitativo y digno” (art. 42). En este marco, la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante, “LDC”), ley nro. 24.240, establece que “[s]e considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social” (art. 1); y que proveedor “[e]s la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley” (art. 2)... ...Tampoco está controvertido que los demandados se subsumen en el concepto legal de proveedores. En consecuencia, entiendo que la Ley de Defensa del Consumidor aplica al presente caso. Ahora bien, esta ley establece que los consumidores de cosas muebles no consumibles tienen garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento (art. 11). Los fabricantes y vendedores de estas cosas deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y

repuestos (art. 12); y, asimismo, son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal (art. 13). Cuando la reparación de la cosa no es satisfactoria porque no reúne las condiciones óptimas para cumplir el uso al que está destinada, el consumidor puede requerir su sustitución por otra de idénticas características (art. 17, inc. a), resolver total o parcialmente la relación de consumo (art. 17, inc. b) u obtener una reducción del precio (art. 17, inc. c). En relación con lo anterior, la reglamentación de esa ley, aprobada por el decreto nro. 1798/94, establece que por “condiciones óptimas” se entienden las necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante (art. 17, párr. 1). Asimismo, prevé que el responsable de la garantía puede reemplazar las piezas que fueran defectuosas cuando la cosa estuviera compuesta por conjuntos, subconjuntos y/o diversas piezas, con carácter previo a su sustitución; y que el cambio de partes puede ser viable siempre que no se alteren sus cualidades generales y la cosa vuelva a ser idónea para el uso al cual está destinada (art. 17, párr. 4). De esta manera, el artículo 17 de la Ley de Defensa del Consumidor y su reglamentación coinciden en que las “condiciones óptimas” resultantes de una reparación satisfactoria se determinan por la idoneidad de la cosa reparada para cumplir con el uso normal al cual está destinada. Finalmente, la Ley de Defensa del Consumidor prescribe que la aplicación de las disposiciones precedentes no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios (art. 18). En relación con esto, el Código Civil y Comercial de la Nación establece que la responsabilidad por defectos ocultos se extiende a los que hacen a la cosa impropia para su destino por razones estructurales o funcionales, o disminuyen su utilidad a tal extremo que el adquirente no la habría adquirido o su contraprestación hubiese sido significativamente menor si los hubiera conocido (art. 1051). Ahora bien, el consumidor adquirente de un automóvil concibe un destino que no se agota en su capacidad de circulación y transporte sino que atiende a la prestación de determinados estándares de comodidad y seguridad (arts. 1061 y 1065, CCCN). Estos aspectos integran el “uso normal” de destino de la cosa y son constitutivos de la conmutatividad de las prestaciones de las partes de la relación de consumo (art. 968, CCCN). En consecuencia, los consumidores pagan y los proveedores perciben onerosamente precios diferentes —mayores o menores— según las características de los modelos o especies de bienes y servicios que se contratan, incluso dentro de un mismo género (art. 967, CCCN). A partir de lo anterior, el consumidor adquirente de un automóvil nuevo, que recorre un kilometraje razonable según las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante, puede aspirar razonablemente a que funcione sin inconvenientes y requiera solo un mantenimiento mínimo durante sus primeros años (arg. arts. 1065 y 1067, CCCN; CNCom, Sala D, “Carrazón, Walter Luis c/ Car One SA y

otro s/ ordinario”, 1.06.2021; Sala C, expte. nro. 17987/2016, “D’Onofrio, Gabriel Edgardo c/ Aback SA y otro s/ sumarísimo”, 11.07.2019; Sala A, “Rodríguez, Marcelo Alejandro c/ Fiat Auto Argentina SA y otro s/ ordinario”, 30.08.2011; Sala A, “Lenarduzzi, Alejandro y otro c. Automóviles San Jorge SA s/ ordinario”, 7.12.2021). Por el contrario, no puede ser obligado a aceptar una calidad o características inferiores que obstan a la identidad legalmente garantizada que tiene que existir entre la cosa ofrecida-comprada y la entregada (art. 11, LCD). Aquí, la naturaleza o especie de la cosa involucrada es relevante porque el fin del consumidor no siempre se realiza con la posibilidad de que la cosa satisfaga una función básica o esencial. Aún más, corresponde un análisis más riguroso cuando esta utilización normal puede constituir un peligro para las personas por la existencia de defectos en la cosa (“Lenarduzzi, Alejandro y otro c/ Automóviles San Jorge SA s/ ordinario”, ya citado). De esta manera, la jurisprudencia del fuero entendió que debe estarse a favor del consumidor en cuanto a si la cosa está satisfactoriamente reparada por revestir el carácter óptimo referido, en aplicación del estándar del artículo 37 de la Ley de Defensa del Consumidor (“Rodríguez, Marcelo Alejandro c/ Fiat Auto Argentina SA y otro s/ ordinario”, ya citado; “Lenarduzzi, Alejandro y otro c. Automóviles San Jorge SA s/ ordinario”, ya citado; esta Sala, “Reviello Mestre, Matías Ezequiel c/ Ford Argentina SCA y otro s/ ordinario”, 31.08.2018, expte. nro. 23817/2016, “Cavic, Griselda Elena c/ General Motors de Argentina SRL y otros s/ sumarísimo”, 27.07.2020). A igual consideración conduce su artículo 3 y los artículos 1094 y 1095 del Código Civil y Comercial de la Nación. Por otra parte, y según el entendimiento de que la ley no obliga al consumidor insatisfecho con el producto adquirido a esperar prolongadamente, más allá de lo tolerable, que el vendedor repare satisfactoriamente la cosa que aquél compró (“Cavic, Griselda Elena c/ General Motors de Argentina SRL y otros s/ sumarísimo”, ya citado), considero que tampoco puede estar obligado a soportar una cantidad ilimitada de reparaciones o sustituciones de piezas hasta eventualmente alcanzar las condiciones óptimas correspondientes (arg. arts. 3, LCD, y art. 1094, CCCN). Señalado lo anterior, entiendo que una interpretación alternativa de la normas mencionadas —en especial, las establecidas en el decreto reglamentario— restringiría indebidamente los derechos del consumidor e, incluso, implicaría un exceso en el ejercicio de las potestades reglamentarias en ocasión del dictado del decreto nro. 1798/94 y sus modificatorios (CSJN, Fallos: 318:1707, “Barrose” y sus citas; Fallos: 322:1318, “Tantucci”; Fallos: 326:3521, “Chaco”). Igualmente, una interpretación semejante obstaría a una aplicación sistemática y armónica de las normas con la Constitución Nacional (arts. 1 y 2, CCCN y art. 31, CN). 2. En este marco, advierto que Automobiles Lyon reconoció catorce órdenes de trabajo en relación con el automóvil en cuestión —nro. 57053 del 21.04.2016, nro. 57975 del 23.06.2016, nro. 58378 del 18.07.2016, nro. 58835 del

12.08.2016, nro. 59307 del 12.09.2016, nro. 59831 del 12.10.2016, nro. 60422 del 15.11.2016, nro. 61106 del 19.12.2016, nro. 62800 del 22.03.2017, nro. 63383 del 27.04.2017, nro. 67049 del 6.11.2017, nro. 67499 del 28.11.2017, nro. 68157 del 3.01.2018, y nro. 68800 del 5.02.2018— (fs. 171/227); y Peugeot Citroën Argentina, dos órdenes de trabajo —nro. 4141970 del 11.01.2017 y nro. 4288100 del 8.08.2017— (fs. 164/166). Según surge de estos instrumentos aportados por las demandadas, el automóvil tuvo (i) su primera orden de trabajo a los 20 días de su adquisición como cero kilómetro —orden de trabajo nro. 57053 del 21.04.2016 de Automobiles Lyon—; (ii) su primera reparación a menos de tres meses de ser adquirido, con 3716 kilómetros —orden de trabajo nro. 57975 del 23.06.2016—; y (iii) su último ingreso el 5.02.2018 (14va reparación), en el que se sustituyó la caja de velocidades y se intervino el embrague —orden de trabajo nro. 68800 de Automobiles Lyon (fs. 171/227)—. Esta última sustitución e intervención fue reconocida por Automobiles Lyon en su carta documento nro. 887888310 del 3.05.2018 (fs. 10/17). Asimismo, el vehículo fue puesto a disposición del actor casi cuatro meses después de su ingreso a reparación, conforme resulta de la carta documento nro. 908940255 del 1.06.2018 de Automobiles Lyon (fs. 10/17), a la cual se remite también Peugeot Citroën Argentina en su contestación de demanda (fs. 67/114). En concordancia, la pericia informática sobre el sistema de Peugeot Citroën Argentina manifiesta que se hicieron catorce reparaciones del automóvil en el marco de su garantía dentro de dos años desde su adquisición (fs. 355/373). Al respecto, advierto que algunas de las órdenes de trabajo incluso reflejan la realización de sustituciones de piezas del automóvil del actor (nro. 57053 del 21.04.2016, nro. 58835 del 12.08.2016, nro. 59831 del 12.10.2016, nro. 63383 del 27.04.2017, nro. 67499 del 28.11.2017, nro. 68800 del 5.02.2018 de Automobiles Lyon; y nro. 4141970 del 11.01.2017 de Peugeot Citroën Argentina). Por otra parte, el perito mecánico constató la persistencia de tres defectos en el vehículo. Asimismo, si bien afirmó que puede transitar y está en buenas condiciones internas y externas, sostuvo que “[n]o es normal que un vehículo 0Km a poco de ser retirado de la Concesionaria presente la cantidad de inconvenientes descriptos” (fs. 341/343). Esta pericia mecánica fue impugnada por Peugeot Citroën Argentina (fs. 346/341), y sus observaciones fueron contestadas por el perito con remisiones al manual de usuario del automóvil (fs. 443/444). Si bien de las imágenes de este manual resulta que la inclusión de las funciones defectuosas —es decir, el encendido automático de limpia luneta con la marcha atrás y de balizas en frenado de emergencia— en el modelo varía según la versión o país de que se trate, advierto que en la ficha técnica del modelo Citroën C3 Aircross 115 Shine se indica que incluye las funciones de “Encendido Automático de Luces” y “Limpia Lava Luneta Indexado a la Marcha Atrás” (fs. 18/47). En atención a la posible contradicción de estos términos y la falta de prueba en

relación con este punto por Peugeot Citroën Argentina —que, en su carácter de fabricante y vendedora, estaba en mejores condiciones para ofrecerla o producirla (CNCom, esta Sala, expte. nro. 7425/2019, “David, Jimena Alejandra c/ Industrial and Commercial Bank of China SA y otro s/ ordinario”, 19.05.2021)—, entiendo que el modelo adquirido por el actor incluía estas funciones conforme el estándar de los artículos 3, 8 y 37 de la Ley de Defensa del Consumidor y los artículos 1094, 1095 y 1103 del Código Civil y Comercial de la Nación. En suma, ante la significativa cantidad de servicios y reparaciones realizadas —que incluyeron sustituciones de piezas— y el largo tiempo transcurrido desde la primera reparación del vehículo a menos de tres meses de su adquisición (23.06.2016) hasta su puesta a disposición tras la 14va reparación (1.06.2018), sin que la cosa alcanzase las “condiciones óptimas” propias de una reparación satisfactoria, entiendo que no corresponde exigir al consumidor que espere prolongadamente, más allá de lo tolerable, a que el vendedor repare definitivamente el objeto que compró y que no se ajusta a la identidad legalmente garantizada que tiene que existir entre la cosa ofrecida/comprada y la entregada. Señalado lo anterior, el reconocimiento de las reparaciones y sustituciones en la garantía por los proveedores constituye, de mínima, una presunción de que entendieron que el actor tenía derecho a aquéllas por no involucrar piezas “sometidas a desgaste natural o consumo” sino “reconocidas como defectuosas por el constructor, o a su intervención a través de un Concesionario o Agente Autorizado de la RED CITROËN”, conforme surge de las Condiciones Generales de Garantía (fs. 115/154). De otro modo, si los demandados hubieran entendido que no correspondían los trabajos en el marco de la garantía o que se había incurrido en alguna causal de caducidad de ésta, deberían haberlos negado o, en su caso, procedido con el costo a cargo del consumidor (arts. 1065, inc. b, y 1067, CCCN). En igual sentido, advierto que los demandados no acreditaron que haya mediado caso fortuito, fuerza mayor, culpa exclusiva e inexcusable del consumidor, o culpa de un tercero por el cual no debían responder (arg. art. 40, in fine, LDC). También considero que la circunstancia de que los desperfectos hayan incidido en distintos aspectos del funcionamiento del automóvil sugiere que sus causas fueron varias y distintas (“Rodríguez, Marcelo Alejandro c/ Fiat Auto Argentina S.A. y otro s/ ordinario”, ya citado). En estos términos, considero que las causas de los defectos del automóvil eran propios de éste, extraños al consumidor y correspondientes a la responsabilidad del proveedor fabricante y vendedor (“Cavic, Griselda Elena c/ General Motors de Argentina SRL y otros s/ sumarísimo”, ya citado). Un entendimiento alternativo entraría en tensión con la presunción de onerosidad de los actos de los demandados en su carácter de proveedores. También, esta interpretación es coherente con la regla del artículo 1067 del Código Civil y Comercial de la Nación, que califica “inadmisible la contradicción con una conducta jurídicamente relevante, previa

y propia del mismo sujeto”; y la doctrina jurisprudencial de los actos propios (CSJN, Fallos: 312:1725, “Cía. Azucarera Tucumana SA”; CNCom, esta Sala, expte. nro. 4277/2017, “Consortio de Propietarios 25 de Mayo 743/745 c/ Zurich Aseguradora Argentina SA s/ ordinario”, 21.04.2021). Por otra parte, la eventual reparabilidad de los defectos subsistentes que invoca Peugeot Citroën Argentina reviste carácter hipotético pues no obsta a la sucesión de catorce reparaciones anteriores que aquel vehículo tuvo que recibir sin alcanzar aun las condiciones óptimas que requiere la ley para una reparación satisfactoria. En este sentido, advierto que el perito mecánico tampoco ha sido categórico en relación con el carácter definitivo referido, al afirmar y ratificar que los defectos en cuestión “pueden ser reparables”. De lo anterior, considero inadmisibles su afirmación de que la 15va reparación será la definitiva, tras la insuficiencia de las catorce anteriores, incluso, en ponderación de que el cotejo del perito mecánico se circunscribió a una circulación aproximada de dos kilómetros por calle. Por todo lo expuesto, y en especial consideración del extenso tiempo transcurrido desde la adquisición del automóvil cero kilómetro hasta su última puesta a disposición sin que reúna las condiciones óptimas necesarias para cumplir con el uso normal al que está destinado en concordancia con las características ofrecidas, entiendo que el fabricante-vendedor ha reparado en forma insatisfactoria el automóvil, tras la realización de catorce intervenciones que comprendieron la sustitución de piezas (arts. 3, LDC; 1094, CCCN; art. 17, decreto reglamentario nro. 1798/94). En consecuencia, considero admisible la pretensión del actor de sustituir el vehículo por otro de idénticas características (art. 17, inc. a, LDC)....