

**Datos del Expediente****Carátula:** BENITEZ ITALO HIPOLITO C/ FORD ARGENTINA S.C.A. S/DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)**Fecha inicio:** 14/05/2013**N° de Receptoría:** SN - 1328 - 2013**N° de Expediente:** SN - 83412 - 2013**Estado:** En Letra**Pasos procesales:**

Fecha: 13/09/2019 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - Foja: 192/202 BI

[Anterior](#)13/09/2019 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiete](#)**Referencias****Sentencia - Folio:** 486**Sentencia - Nro. de Registro:** 131**Texto del Proveído**

----- Para copiar y pegar el texto seleccione desde aquí (sin incluir esta línea) -----

San Nicolás, 13 de Septiembre de 2019.-

**AUTOS Y VISTOS:** Esta causa N° SN-83412-2013, caratulada BENITEZ ITALO HIPOLITO C/ FORD ARGENTINA S.C.A. S/DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO) de la que,

**RESULTA:**

1) Que a Fs. 49/66 comparece ITALO HIPOLITO BENITEZ, con el patrocinio del Dr. ADRIAN BENGOLEA, acompaña documental de Fs. 11/47 y promueve demanda de DAÑOS Y PERJUICIOS contra FORD ARGENTINA S.C.A.-

Que a Fs. 73/75 amplía demanda, y a Fs. 98, acompañando la documental de Fs. 69/97 amplía nuevamente la demanda.-

Que ITALO HIPOLITO BENITEZ reclama la suma de PESOS CIENTO TREINTA MIL (\$ 130.000,00.-), o lo que -en más o en menos- surja de la prueba, con más la depreciación monetaria, intereses y costas.-

Que, según aduce, el día 27 de julio de 2012, el actor adquirió en GIORGI AUTOMOTORES S.A., de San Nicolás de los Arroyos, una CAMIONETA FORD RANGER 2 DC 4X2 XLT 3.2 L DIESEL, dominio LOQ 852, abonando la suma de \$ 209.200,00.- conforme factura N° 0001- 00040318.-

Que la camioneta le es entregada en la ciudad de San Nicolás de los Arroyos, el 2 de agosto de 2012.-

Que en el 29 de noviembre de 2012 el actor y su familia (esposa, hija y nieta) realizaron un viaje a Mendoza. En pleno viaje, el motor de la camioneta objeto de este proceso se paró y comenzó a echar humo. El vehículo tenía 2289 km. Ante la consulta realizada a la demandada, se le aconseja que por cuestiones de garantía ingrese la camioneta a la Concesionaria FORD más próxima.-

Que por ello, se ingresa el vehículo averiado en la Concesionaria GOLDSTEIN AUTOMOTORES S.A., de la ciudad de GUAYMALLÉN, MENDOZA, en donde se la analiza y se confecciona la orden de trabajo N° 86535 en el cual se señala que el motor golpeaba y tuvo pérdida de líquido refrigerante.-

Que como consecuencia del desperfecto señalado, la familia del actor debió permanecer un día más en Mendoza y suspender el recorrido por San Juan, regresando a la ciudad de San Nicolás de los Arroyos el día 3 de diciembre en colectivo.-

Que cuando el actor con su familia regresa a San Nicolás de los arroyos, reclama en la Agencia FORD local, GIORGI AUTOMOTORES S.A., donde le explican la situación de la garantía y le manifiestan que era una falla de inyectores pero no se podía reparar por falta de repuestos por la importación.-

Que recién el 19 de diciembre de 2012 la empresa GIORGI AUTOMOTORES S.A. le entrega en Rosario el automotor VW FOX rentado para su movilidad. El actor utiliza ese automotor hasta el 29 de mayo de 2013 en que lo entrega.-

Que luego le informaron al actor que era necesario el cambio de motor pero ello no se podía hacer por problemas de importación.-

Que el actor con fecha 8 de enero de 2013 remite carta documento a la demandada, solicitando la entrega del vehículo reparado en buen funcionamiento o la entrega de una unidad OKM, pero dicha misiva nunca fue contestada.-

Que pese a los reiterados reclamos privados, y a la denuncia en la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor, nada consiguió y su vehículo se encontraba al momento del inicio de la demanda, en Mendoza, sin reparar.-

Que funda su demanda en la Ley de Defensa del Consumidor, señalando la responsabilidad de la demandada y el mal trato recibido por el consumidor demandante, por lo que solicita se aplique la figura del daño punitivo.-

Que debió el actor entregar el auto FOX dado para su movilidad el día 29 de mayo de 2013, motivo por el cual requiere en concepto de privación de uso, la suma de \$ 100,00.- por cada día de retraso.-

Que demanda la entrega de una unidad en las condiciones de la adquirida, y requiere por daño moral, la suma de \$ 30.000,00.- y en concepto de daño punitivo, la suma de \$ 100.000,00.- En definitiva demanda por la suma de \$ 130.000,00.-

Que ofrece la prueba, funda su derecho y pide se haga lugar a la demanda.-

Que a Fs. 81 la actora señala que está en tramitaciones para que la empresa GIORGI AUTOMOTRES S.A. le entregue una unidad como la que había adquirido. Con la documental de Fs. 84/97 y el escrito de Fs. 98, la actora acredita dichas circunstancias de recepción de una unidad nueva por parte de GIORGI AUTOMOTORES S.A., debiendo entrega la documentación original de la camioneta averiada y desistiendo de toda acción y proceso contra GIORGI AUTOMOTORES S.A., pero continuando contra FORD ARGENTINA S.C.A..-

2) A fs. 68 se ordena el traslado de la demanda, y fs. 102/109 se presenta CLAUDIO FABIAN SANCHEZ SOPEÑA, en representación de la parte demandada FORD ARGENTINA S.C.A. (a tenor del poder judicial de Fs. 110/115 y 122/127), contestando la demanda.-

Que niega todos los hechos relatados por la parte actora y la autenticidad de la documentación que ella acompañó.-

Que expresamente manifiesta que su parte nunca tuvo conocimiento de que la camioneta estaba en garantía y a la espera de reparación.-

Que da su propia versión de los hechos y afirma que una vez que el vehículo sale de su línea de producción, la empresa pierde el contacto con la misma, desconociendo si la unidad ha sido manipulada por persona inidónea. En esa línea impugna los conceptos y los rubros reclamados.-

Que ofrece la prueba, funda su derecho y pide se rechace la demanda.-

Que a fs. 149, a tenor del poder judicial de fs. 145/148, comparece el Dr. AURELIO PIERVINCENZI sustituyendo la representación de la demandada FORD ARGENTINA S.C.A..-

3) Que a Fs. 135/136 se notifica a la Mediadora interviniente, la promoción de los presentes autos.-

4) Que a fs. 138/139, se abre la causa a prueba, proveyéndose las probanzas ofrecidas en los respectivos cuadernos. Producidas las pruebas a fs. 190, se llama autos para sentencia, providencia que a la fecha se halla firme, con lo que la causa queda en condiciones de recibir resolución definitiva y,

### **CONSIDERANDO:**

I.- ITALO HIPOLITO BENITEZ, con el patrocinio del Dr. ADRIAN BENGOLEA, promueve demanda de DAÑOS Y PERJUICIOS contra FORD ARGENTINA SCA, reclamando la suma de PESOS CIENTO TREINTA MIL (\$ 130.000,00.-), o lo que -en más o en menos- surja de la prueba, con más la depreciación monetaria, intereses y costas.-

II.- La Parte demandada -FORD ARGENTINA S.C.A.- contesta la demanda, ofreciendo su prueba y diciendo el derecho que ampara a su parte, cumpliendo acabadamente con el ejercicio de su derecho constitucional de defensa en juicio.-

### **III.- HECHOS:**

Las partes no se ponen de acuerdo en los hechos de la presente causa, toda vez que los términos de la demanda, son negados rotundamente por la demandada, quien manifiesta que nunca tuvo conocimiento de la rotura del vehículo en garantía.-

Las pruebas aportadas por las partes para acreditar sus dichos, son las siguientes:

A Fs. 13 carta documento Andreani del actor a la demandada de fecha 8 de enero de 2013. Se agrega el aviso de recepción de Fs. 15.-

A Fs. 14 factura N° 0001- 00040318 emitida por la empresa GIORGI AUTOMOTORES S.A., de San Nicolás de los Arroyos, por la venta de una CAMIONETA FORD RANGER 2 DC 4X2 XLT 3.2 L DIESEL, dominio LOQ 852, abonando la suma de \$ 209.200,00.-

A Fs. 16, se agrega Orden de Reparación (Orden de Trabajo N° 86535) de la empresa Concesionaria GOLDSTEIN AUTOMOTORES S.A., de la ciudad de GUAYMALLEN, MENDOZA, mediante la que señalan los daños que afectan a la unidad del actor, es decir que el motor golpea y tiene pérdida de líquido refrigerante.-

A Fs. 17/47 se agrega el expediente N° 17076/B/12 de fecha 12 de mayo de 2013 de la la OMIC (OFICINA MUNICIPAL DE DEFENSA AL CONSUMIDOR), en el cual el actor reclama la reparación de su vehículo o la entrega de uno nuevo. A Fs. 20 se agrega título del automotor CAMIONETA FORD RANGER 2 DC 4X2 XLT 3.2 L DIESEL, dominio LOQ 852. A Fs. 38 se agrega cédula de citación a audiencia de conciliación de la demandada FORD ARGENTINA S:C:A:. A Fs. 45, con fecha 15 de febrero de 2013, dicha demandada comparece agregando poder de Fs. 42/44 por medio de la Dra. FATIMA PEREZ.-

A Fs. 69, con fecha 29 de mayo de 2013, se agrega constancia del recepción del automotor sustituto dado por GIORGI AUTOMOTORES S.A.-

A Fs. 70 se agrega carta documento de la Concesionaria GOLDSTEIN AUTOMOTORES S.A., de la ciudad de GUAYMALLEN, MENDOZA, al actor con fecha 27 de mayo de 2013, manifestándole que la camioneta de su propiedad se encuentra reparada, en funcionamiento y debe retirarla.-

A Fs. 71 contesta el actor mediante carta documento Andreani.-

A Fs. 84 se agrega copia del título de la camioneta objeto de este proceso.-

A Fs. 85/95 se agrega copia de la Garantía Ford Ranger y Guía de Concesionarios y otras informaciones vinculadas.-

A Fs. 96/97 se agrega convenio entre GIORGI AUTOMOTORES S.A. y el actor, por el cual la agencia -pese a reconocer que la garantía de las unidades 0 km debe ser de FORD Argentina S.C.A., ofrece otra unidad 0km en reemplazo de la averiada, desistiendo el actor de toda acción contra la agencia.-

A Fs. 142 y 176 se libra oficio a GOLDSTEIN AUTOMOTORES S.A. de GUAYMALLEN, MENDOZA, que contesta a Fs. 173/174 y 184/185, manifestando que el vehículo del actor dominio LOQ 852 ingresa a la empresa averiado (los pistones agarrados a los cilindros) el 03/12/2012, y retirado reparado (cambio completo de motor, mangueras y carga del aire acondicionado) el 07/05/2013. La reparación se hace en virtud de la garantía Ford y con personal de la empresa que responde el oficio.-

A Fs. 143, 151, 160/161 y 165/167 se libran oficios a la OMIC (OFICINA MUNICIPAL DE DEFENSA AL CONSUMIDOR), que remite el expediente administrativo entre las parte de este proceso en 34 fojas, que se reserva en Secretaría.-

A Fs. 144, 153 y 156 se libra oficio a GIORGI AUTOMOTORES S.A., que contesta por medio de su apoderado Dr. JULIO CESAR CARIGNANO, quien manifiesta que FORD ARGENTINA S.C.A. en concepto de la garantía ha entregado al actor un auto sustituto durante el tiempo que duró la reparación del vehículo LOQ 852.-

Un análisis de la prueba producida, a la luz de los Arts. 375, 376 y 384 del C.P.C.C., permite tener por acreditados los siguientes hechos invocados al demandar:

El día 27 de julio de 2012, el actor ITALO HIPOLITO BENITEZ adquiere en la Agencia FORD de San Nicolás de los Arroyos, GIORGI AUTOMOTORES S.A., una CAMIONETA FORD 0 km RANGER 2 DC 4X2 XLT 3.2 L DIESEL, dominio LOQ 852, abonando la suma de \$ 209.200,00.- (ver Factura N° 0001- 00040318 de Fs. 14, título del automotor de Fs. 84 y documental de Fs. 85/95).-

La camioneta es entregada al actor en la ciudad de San Nicolás de los Arroyos, el 2 de agosto de 2012 (conforme manifestación del actor en la demanda de Fs. 49/66), pero pese a la negativa de la demandada al contestar la demanda, es evidente que el actor la recibe y utiliza hasta el viaje a Mendoza.-

El 29 de noviembre de 2012 el actor ITALO HIPOLITO BENITEZ y su familia (esposa, hija y nieta) realizan un viaje a Mendoza. En pleno viaje, el motor de la CAMIONETA FORD 0 km RANGER 2 DC 4X2 XLT 3.2 L DIESEL, dominio LOQ 852, comienza a echar humo y se para (la actora manifiesta que el vehículo tiene en ese momento 2289 km.).-

Luego de realizar el actor algunas consultas sobre como actuar, el vehículo averiado ingresa en la Concesionaria GOLDSTEIN AUTOMOTORES S.A., de la ciudad de GUAYMALLEN, MENDOZA (ver contestación de oficios de Fs. 173/174 y 184/185 y carta documento de Fs. 70), y en la Orden

de Trabajo N° 86535 se señala que el motor golpeaba y tuvo pérdida de líquido refrigerante (Fs. 16, en la cual se identifica perfectamente a la camioneta como de propiedad del actor BENITEZ). Estas circunstancias acreditan, además, que al actor tiene la camioneta en su poder a fines de noviembre de 2012 y que viaja a la Provincia de Mendoza.-

Como consecuencia del desperfecto señalado, la familia del actor debió permanecer un día más en Mendoza y suspender el recorrido por San Juan, regresando a la ciudad de San Nicolás de los Arroyos el día 3 de diciembre en colectivo (denunciado por el actor en la demanda de Fs. 49/66),.. pero no sustentado en otras pruebas.-

Al regresar, el actor reclama en GIORGI AUTOMOTORES S.A. donde le manifiestan que es una falla de inyectores pero no se puede reparar por falta de repuestos por la importación de ese momento. Es indudable la cuestión que realiza el actor a la Concesionaria FORD local porque, con motivo de la garantía de marca por ser una unidad 0km, el 19 de diciembre de 2012 GIORGI entrega al actor en Rosario el automotor VW FOX rentado, como sustituto, para su movilidad (ver oficio de Fs. 144, 153 y156), hasta el día 29 de mayo de 2013 (Fs. constancia de Fs. 69, y cartas documento de Fs. 70 y 71). Luego le informan al actor que era necesario el cambio de motor pero ello no se puede hacer por problemas de importación.-

Por todo ello con fecha 8 de enero de 2013 remitió carta documento Andreani ( Fs. 13 y aviso de recepción de la demandada de Fs. 15) solicitando la entrega del vehículo reparado o la entrega de una unidad 0KM, pero dicha misiva nunca fue contestada.-

Es en este momento cuando la demandada FORD ARGENTINA S.C.A. toma conocimiento de la situación y los reclamos del actor ITALO HIPOLITO BENITEZ. Además, la demandada comparece a la audiencia fijada por el OMIC, organismo de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de San Nicolás de los arroyos, y toma directamente conocimiento de los reclamos del actor.-

En concreto, la demandada FORD ARGENTINA S.C.A. conoce las circunstancias de la presente causa desde el momento inicial, pero nunca atendió ni se desentendió de la responsabilidad por la garantía debida por la entrega de una unidad cero kilómetros.-

Que pese a los reiterados reclamos, a la denuncia en la Oficina Municipal de defensa del Consumidor (Fs. 17/47), ITALO HIPOLITO BENITEZ nada consigue, debiendo iniciar esta demanda.-

La empresa GIORGI AUTOMOTORES S.A. mediante convenio particular de fecha 14 de agosto de 2013 decide por su cuenta solucionar el conflicto y, pese a reconocer que la garantía de las unidades 0 km debe ser atendida por FORD Argentina S.C.A., ofrece al actor ITALO HIPOLITO BENITEZ otra unidad 0km en reemplazo de la averiada, desistiendo el actor de toda acción contra la agencia ( ver Fs. 96/97).-

#### **IV.- ANALISIS DEL RECLAMO DE AUTOS.-**

Es indudable que el reclamo que realiza la parte actora ITALO HIPOLITO BENITEZ en estos autos, lo es en el marco de la ley de Defensa del Consumidor (Ley n° 24.240).-

El actor reviste la condición de consumidor final de un contrato de compra y venta (utilizando la terminología del Código de Vélez Sársfield) de una unidad automotor 0 km., y la demandada FORD ARGENTINA S.C.A. adopta el rol de constructor y proveedor del referido producto; encontrándose ambas partes vinculadas bajo una típica relación de consumo (Arts. 1, 2, 3, 25 y concordantes de la ley 24.240; el Art. 42 de la Constitución Nacional y Art. 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).-

En ese contexto, debo señalar que:

El Art. 25 de la ley de Defensa del Consumidor (24240 y sus modificaciones), regula las relaciones del consumidor usuario con las empresas prestadoras de servicios o proveedoras de mercaderías que se expresen en condiciones de generalidad, continuidad, uniformidad y regularidad, y que se prestan por medio de conexiones que requieren instalaciones o artefactos específicos. (Picasso-Vázquez Ferreyra, "Ley de Defensa del Consumidor – Comentada y anotada", Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009, T. I, p. 319).-

El Art. 42 de la Constitución Nacional, a su vez, establece la nómina de los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios, entre los que se encuentran los que se refieren a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno, y vinculado con el caso en tratamiento, a la calidad y eficiencia de los servicios públicos (Ver especialmente Art. 42, primer y segundo párrafo de la Constitución Nacional).-

La función de la normativa constitucional tiene por objeto imponer al estado nacional la obligación de vigilancia del funcionamiento del mercado, impulsar el freno a los abusos en las prácticas comerciales y la tutela de los derechos de la parte mas vulnerable en las relaciones de consumo en todo lo relacionado con las necesidades primarias y fundamentales que el consumo, los bienes y los servicios deben satisfacer a favor de las personas (Picasso, Vázquez Ferreyra, "Ley de Defensa del Consumidor –Comentada y Anotada", Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009, T. I, página 320).-

Protege nuestra Constitución Nacional las "necesidades primarias, fundamentales o básicas" (Bidart Campos, "Manual de la Constitución Reformada", Ed. Ediar, T. II, p. 93) y por ello existe un deber de protección de la parte más débil de la relación de consumo, como en el supuesto en tratamiento.-

En ese contexto, resulta indudable que la desprotección que sufre y debe aceptar resignado un ciudadano común cuando se enfrenta a una gran empresa que lo somete a sus vericuetos y demoras internas sin ningún tipo de satisfacción o retribución, y requiere -por ello- la protección del estado por medio de la legislación de defensa del consumidor (Farina, "Defensa del consumidor y del usuario", Ed. Astrea, Buenos Aires, 2009, p. 317).-

En el caso de autos, el actor adquiere una importante camioneta de alta gama cero kilómetros a una empresa de primera línea nacional e internacional, y cuando sufre un desperfecto -acreditado- que le impide seguir utilizando el bien adquirido, la demandada, lejos -muy lejos- de pretender solucionar el tema, lo niega, se excusa en que hay problema de importación, etc. etc., sin dar ningún tipo de satisfacción a los inconvenientes que debe sufrir el actor. Pongo de resalto aquí el accionar de la Concesionario local GIORGI AUTOMOTORES S.A. que cumple con la garantía, entrega una unidad sustituta, y finalmente y por su parte entrega una nueva unidad 0km al actor, como la que había comprado y no gozado. Ello genera en el actor, un malestar, una molestia, una incomodidad propia y familiar, que no ha sido reparado en tiempo y forma, y que deriva en un proceso judicial y en el daño moral que reclama.-

En el supuesto en tratamiento, la parte demandada ha litigado innecesariamente en estos autos, ha generado un desgaste jurisdiccional innecesario y ha negado -incluso- todos los hechos y circunstancias que estaban en su conocimiento desde el primer momento.-

Debo señalar al respecto, que estas grandes empresas, muchas veces abusan de la utilización del poder judicial, con la expresa y avara finalidad de lograr lo que alguna nueva jurisprudencia llama la "financiación judicial", es decir la utilización de procesos judiciales y el alargamiento de los procedimientos mediante chicanas, recursos inacabables, etc (aunque no es completamente este caso) con la finalidad de obtener un beneficio final en la licuación de las sumas, por la aplicación de la tasa de interés que reconoce nuestra Corte Suprema Provincia (tasa pasiva digital).-

Además, al actor no le interesa -como cliente, consumidor y usuario- los problemas internos de la empresa o sus problemas de importación.-

En su caso hubiese ofrecido en cambio una unidad nacional. En su caso, agrego, no le corresponde al actor pagar ese costo con su tiempo, soportando mal trato, imposibilidad o muy difícil sistema de reclamo, demoras y las consecuencias económicas y financieras negativas sufridas.-

Además, como señala el destacado y apreciado colega -Magistrado de éste Departamento Judicial-, tampoco ha colaborado la empresa demandada a lo largo del proceso civil en aportar elementos de pruebas, colaborar con el mejor resultado del proceso, y aportar alguna solución que atempere los disgustos del actor, cuando era quien se encontraba en mejores condiciones para aportar las probanzas necesarias (ver Ondarcuho, José Ignacio, "Aspectos procesales relevantes de la nueva ley de defensa del consumidor (ley 26.361) y su implicancia en el proceso judicial de daños", Revista de Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa, Año II, Número 2, Abril de 2011; Peyrano, "Fuerza expansiva de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas", La Ley 1996-B, 1027).-

En ese contexto, también incumplió la empresa el principio constitucional del Art. 42 de la Constitución Nacional, y en particular incumplió con el principio general del Art. 1198 del Código Civil de la buena fe contractual, y con lo dispuesto por los Arts. 27, 28 y 30 de la Ley de Defensa del Consumidor 24240, que impone a los concesionarios o proveedores responsables dar soluciones técnicas con la mayor celeridad posible, para no privar al usuario de la disponibilidad de los bienes o servicios, apuntando de este modo a una atribución de responsabilidad de la concesionaria (ver la obra del Maestro Juan María Farina, "Defensa del consumidor y del usuario", Ed. Astrea, Buenos Aires, 2009, página 325).-

Por lo expuesto hasta aquí, resulta inevitable que la demanda debe ser acogida, debiendo analizar cada una de las pretensiones del actor.-

## V.- DAÑO MORAL

Sabemos que en los supuesto de aplicación del daño moral contractual, en los términos del Código Velezano aplicable al caso, el mismo debe ser interpretado restrictivamente, quedando a cargo de quien lo invoca acreditar el perjuicio que se alega sufrido, con el evidente fin de no atender

reclamos que responden a una susceptibilidad excesiva o que carezcan de trascendencia jurídica (SCBA. Ac. 35579 del 22/4/1986, DJBA, 131-34).-

Sin perjuicio del criterio general referido, sostiene la doctrina, fundada especialmente en la Ley 24240 y sus modificaciones, la necesidad de atemperarlo atendiendo cuestiones de razonabilidad, especialmente en relaciones de consumo (Ritto, "El daño moral contractual y la defensa del consumidor", DJ, 21/12/2011, 1; Lovece, "La fuerza vinculante de la publicidad. El daño moral en las relaciones de consumo", LL 2005-F, 734). Incluso algunos autores van más allá y sostienen que el agravio moral frente al incumplimiento empresarial en las relaciones de consumo surge per se, resultando innecesaria su prueba específica (Ritto, "El daño moral contractual y la defensa del consumidor", DJ, 21/12/2011, pág. 5).-

En consecuencia, en el sentido indicado, la jurisprudencia viene flexibilizando el criterio restrictivo en las relaciones de consumo (CC 1°, Lomas de Zamora, RSD 25-00 S del 09/09/2000); llegando incluso al extremo de afirmar que la responsabilidad del proveedor frente al consumidor y el usuario es amplia y por lo tanto comprende, llegado el caso, la indemnización del daño moral, para lo cual no requiere prueba de la existencia del daño porque surge in re ipsa, dado que la existencia de este daño se tiene por acreditada por el solo hecho de la acción antijurídica y por la titularidad del accionante (Farina, "Defensa del consumidor y del usuario", Ed. Astrea, Buenos Aires, 2009, página 481; CN CivComFed, Sala III, 19/02/08, in re "Borlerghi, Norberto, y otros c/ Cubana de Aviación").-

En el supuesto en tratamiento el actor demanda por el pesar que le originó la realización de los continuos reclamos y las constantes negativas o evasivas de la empresa demandada, que en ningún momento quiso solucionar el tema y obligó al actor a tener que demandar judicialmente durante un tiempo prolongado. Destaco nuevamente la actitud positiva de la Concesionario GIORGI AUTOMOTORES S.A., e incluso la de la Concesionaria GOLDSTEIN AUTOMOTORES, de GUAYMALLEN, MENDOZA. Frente a ellas, la actitud falente negativa, mala, incumplidora y obstruccionista de FORD ARGENTINA S.C.A., que nunca quiso solucionar la cuestión -

Esas son las conductas que deban considerarse violatorias del trato digno y equitativo (en los términos del Art. 8 bis de la ley 24.240 y Art. 42 de la Constitución Nacional, ver La Ley del 04/09/2012, La Ley 2012-E, 1353) que generan un grave perjuicio en el espíritu y la tranquilidad del actor (v.gr. malestar, irritación, angustia, impotencia ante la actitud de la empresa, etc.).-

No hace falta cargar en este estado a la parte actora con la prueba diabólica de acreditar el malestar, la desazón, el disgusto, la pesadumbre interior generada por una situación conflictiva no generada por él, y que una empresa -como la demandada- no lo atendió, no lo escuchó, le impuso el peso de su volumen y lo obligó a litigar judicialmente. Ese daño que se extiende por más de 289 días, lo percibe y lo sufre cualquier persona que transita una vida común y corriente, y por ello debe ser indemnizado, sin necesidad de mayores pruebas.-

Por ello, habiendo facilitado la empresa la generación del daño, al no hacer nada para solucionar un inconveniente que le correspondía solucionar, debe cumplir con la obligación de reparar el daño moral sin necesidad de acreditar puntualmente la existencia del daño cierto y la calificación de una actuación con culpa grave o dolo (Ritto, "El daño moral contractual y la defensa del consumidor", DJ 21/12/2011, 1).-

Por lo expuesto, tengo para mí, conforme mi saber y entender que resulta equitativo conforme las constancias de la causa, hacer proceder el rubro demandado de Daño Moral Contractual, en el caso de autos, por la suma de PESOS CIENTO MIL (\$ 100.000,00.-) (Arts. 165 y concordantes del C.P.C.C.), con más los intereses que se detallarán a continuación.-

## **VI.- DAÑO PUNITIVO.-**

Nuestra Excm. Cámara Primera Dptal ha definido al Daño Punitivo como un instituto de naturaleza excepcional que requiere un incumplimiento de particular gravedad, calificado por el dolo o la grave negligencia del sancionado ante daños que resultan intolerables (con cita de Alvarez Larrondo Federico Daños Punitivos por trato inequitativo e indigno, LL 10/08/12, pag. 3 y siguientes, Stiglitz Gabriel A, Indemnizaciones Punitivas. Consumidores y ciudadanía, RCyS 2014-VII, 7, cita on line: AR/ DOC/1895/2014, Vitolo Daniel Roque Sanciones Pecuniarias Disuasivas, LL 04/09/2013, 1, LL 2013 E, 699, todo ello citados al resolver en los autos VEIGA SANTIAGO ADOLFO C/ TELECOM ARGENTINA S.A., RSD 141-2014 de fecha 11/09/14).-

El daño punitivo es una sanción ejemplar para desalentar ciertas conductas, y comprende "las sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, "Derecho de Daños", 2° parte, Ed. La Rocca, Buenos Aires, 1993, pág. 291 y ss.).-

Mosset Iturraspe, al respecto, sostiene el criterio teleológico al señalar que el derecho del consumidor pretende limpiar el mercado, purificarlo, a superar sus vicios, sea en orden a las conductas de los que intervienen, seas en cuanto a los usos y costumbres negocials (Introducción al Derecho del Consumidor, Rev de Derecho Privado y Comunitario, Rubinzal Culzoni, 1996, página 15).-

De indudable naturaleza punitiva y sancionatoria, el daño punitivo, constituye una verdadera multa civil destinada a desalentar conductas nocivas, dañosas y perjudiciales, y especialmente a evitar el acaecimiento de otros hechos o conductas lesivas similares. Con las condenaciones punitivas, se crea un impacto psicológico, como amenaza disuasoria que constriña a desplegar precauciones impositivas de lesiones análogas o a abstenerse de conductas desaprensivas (Santarelli, "El robo de las cajas de seguridad: un rubro a reclamar, el daño punitivo", LL 7/01/2011, 1, Trigo Represas, "La responsabilidad civil en la nueva ley de defensa del consumidor", LL 3/05/2010, 1).-

Para que proceda la aplicación del daño punitivo, debe existir un incumplimiento, y que el mismo tenga una gravedad institucional que merezca el llamado de atención y la sanción, para evitar el seguimiento de la conducta reprochada. Y esa conducta reprochada tiene un condimento subjetivo tal que se ha identificado con los conceptos de dolo y "cuasi dolo" o culpa grave (Art. 52 bis de la ley 24.240, mod. Ley 26.361; Chamatropulos, "Responsabilidad jurídica por fallas masivas en los smartphones", Sup. Act. 15/11/2011, DJ, 01/02/2012).-

Se equipara -en la protección del derecho del consumidor- al concepto de culpa grave o dolo, otros términos tales como "desprecio inadmisibles para el consumidor", "negarse injustificadamente a cumplir", haber "actuado con desdén", "notoria desatención en las numerosas gestiones realizadas por el actor", expresiones todas estas utilizadas en otros pronunciamientos judiciales, pero que se pueden perfectamente trasladar a estos autos (CN Com, Sala F, "R.S.A. c/ Compañía Financiera Argentina S.A.", DJ 21/02/2013; CCiv Com. y Minería General Roca, 26/03/10, "Ríos, Juan Carlos c/ Lemano SRL", RCyS 2010-225).-

Solamente los Art. 52 bis y 8 bis de la Ley 24240 -recuerdo- mencionan a la multa civil y sostienen la sanción punitiva por constituir un grave incumplimiento a una obligación impuesta por la legislación de protección del consumidor.-

Ha dicho nuestra Excma. Cámara Dptal., con voto del Dr. FERNANDO KOZICKI, que si bien es cierto que debe interpretarse la responsabilidad civil contractual con un criterio restrictivo (SCBA Ac 68356, sentencia del 02/08/2000, Ac. 35579, sentencia del 22/04/1986, DJBA 1986-131, Ac. 39019, sentencia del 31/05/1988, Sent. 1988-11241, DJBA 135-87, Ac. 57987, sentencia del 06/08/1996, LLBA 1996, 1001, Ac. 56328 sentencia del 05/08/1997, Ac 45648 sentencia del 15/10/1991 AyS 1991 III 483) "estimo que en el caso se ha demostrado el perjuicio, ya que no puede ponerse en tela de juicio que el derrotero de reclamos impetrados reviste inocultable entidad para afectar seriamente la tranquilidad y armonía de espíritu del actor con las lógicas incomodidades, preocupaciones y malestares que de suyo trae aparejado tal transitar ..." (VEIGA SANTIAGO ADOLFO C/ TELECOM ARGENTINA S.A., RSD 141-2014 de fecha 11/09/14).-

Para la procedencia de la multa civil basta con la acreditación de la conducta del sancionado, y no debe existir necesariamente un enriquecimiento, un beneficio económico en cabeza del proveedor (cfr. Colombres, "El usuario del servicio de telefonía y los daños punitivos", LLNOA 2013 (junio), 477). Es suficiente con la verificación del incumplimiento normativo y la conducta agravante del sancionado, equivalente en cuanto a la desobediencia recalcitrante, al concepto que justifica la aplicación de astreintes. Dichas circunstancias, es decir los incumplimientos señalados, se verifican en el caso en tratamiento.-

Coincido con el Titular del Juzgado en lo Civil y Comercial nº 5 Dptal. que es necesario analizar las circunstancias particulares del caso y la posición de fuerza o privilegio de la empresa con respecto al consumidor, su persistencia en esas actitudes, la gravedad de los riesgos o los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho (Ondarcuho, José Ignacio, "Los "daños punitivos" vienen marchando en la jurisprudencia nacional", LL, 6/05/2011, 5).-

Finalmente, por todo lo expuesto, debe prosperar el daño punitivo solicitado, pero señalo que el mismo no significa solamente una determinada suma de dinero que beneficia a la parte agraviada. Entiendo que, además de ese beneficio económico al actor, debe existir una conducta pública de disculpa de la empresa. Además, debe tenerse el presente caso como un antecedente para evitar futuras actitudes lesivas de los usuarios, y en caso de ocurrir, deberá tenérselo en cuenta para agravar la cuantificación de la pena.-

Por todo lo precedentemente expuesto, con el fin de cuantificar el monto de la sanción, considero oportuno fijar una pauta fácilmente ejecutable. En esa línea de pensamiento, considero en el caso la sanción civil en tratamiento con la multa por temeridad y malicia del Art. 45 del C.P.C.C.. Dicho artículo establece una sanción entre el 3% y el 10% del valor del juicio.-

Para merituar el daño punitivo, entiendo que el mismo, en el caso, debe duplicar el porcentaje máximo del Art. 45 del C.P.C.C., alcanzando el monto equivalente al 20% (VEINTE POR CIENTO, el doble del máximo de la sanción por temeridad y malicia) del VALOR ACTUAL DE LA UNIDAD

objeto del pleito, que al día de la fecha vale aproximadamente \$ 1.500.000,00.- (arts. 52 bis de la ley 24.240; art. 165 y concordantes del C.P.C.C.). Y ello es así, teniendo en cuenta la prolongación del daño del actor (389 días), la magnitud del incumplimiento de FORD ARGENTINA S.C.A. (considerando que quien resuelve en principio la cuestión es GIORGI AUTOMOTORES S.A. y no la demandada), y que en este Departamento Judicial de San Nicolás de los Arroyos (conforme consultas informales realizadas por el suscripto en Receptoría General de Expedientes y en la Mesa de Entradas Virtual), desde el tiempo del hecho (2012/2013) de autos hasta la actualidad, la demandada tiene 16 juicios por incumplimiento con aplicación de la Ley de defensa del Consumidor, cifra realmente muy importante de incumplimientos.-

Por ello, atento el tiempo del daño, la actitud de la empresa demandada que se expresa -además- en los numerosos juicios como el presente (16) que la firma FORD ARGENTINA S.C.A. tiene iniciados en este Departamento Judicial desde el tiempo del hecho de autos, fijo el daño punitivo en el 20% del monto que resulte del valor de la unidad 0km en cuestión (aproximadamente \$ 1.500.000,00.-), ya que la que solucionó esa parte del conflicto fue la Concesionario GIORGI AUTOMOTORES S.A..-

En consecuencia, tomando en cuenta la gravedad del hecho objeto de esta demanda, el incumplimiento de la demandada de las obligaciones a su cargo y las particularidades del presente caso, el carácter de reincidente de la empresa demandada y poniendo énfasis en la función disuasiva y/o preventiva del daño punitivo, es que considero razonable aplicar la multa y/o daño punitivo a la empresa accionada FORD ARGENTINA S.C.A., por el monto equivalente al 20% (VEINTE POR CIENTO) del VALOR ACTUAL DE LA UNIDAD (\$ 1.500.000,00.-) objeto del pleito (arts. 52 bis de la ley 24.240; art. 165 y conc. del C.P.C.C.).-

**VII.- PROCEDE LA DEMANDA POR LA SUMA DE CUATROCIENTOS MIL PESOS (\$ 400.000,00.-).**-

**INTERESES:** Las sumas correspondientes a Daño Moral y Daño Punitivo devengarán a partir del día de la fecha de la sentencia, un interés que se liquidará a la tasa pasiva digital, en la medida que resulte la tasa pasiva más alta, conforme criterio pacífico de la Suprema Corte Provincial.-

Tener a la presente sentencia como un antecedente de la conducta de la empresa demandada, y en caso de reiterarse los incumplimientos, tenerlo como elemento para agravar la cuantificación del daño.-

**VIII.- COSTAS:** Impongo las costas del proceso a la demandada perdidosa FORD ARGENTINA S.C.A. atento el principio por el cual las costas se imponen como consecuencia accesoria de la derrota (Art. 68 C.P.C.C.).-

Por lo expuesto en los considerandos que anteceden, citas legales de referencia (Arts. 1, 2, 3, 4, 8 bis, 25, 27, 28, 30, 52 bis, 53, 65 y concordantes de la ley 24.240; arts. 505, 522 y concordantes del Código Civil; Art. 42 de la Constitución Nacional; Art. 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires), y lo dispuesto por el Art. 163 C.P.C.C., es que **FALLO** :

**1)** Haciendo lugar a la demanda instaurada por ITALO HIPOLITO BENITEZ, condenando en consecuencia a FORD ARGENTINA S.C.A. a abonar a la parte actora dentro de los diez días de notificada la presente, la suma de PESOS CUATROCIENTOS MIL (\$ 400.000,00.-), con más sus intereses que se liquidará a la tasa pasiva digital, en la medida que resulte la tasa pasiva más alta, conforme criterio pacífico de la Suprema Corte Provincial.-

**2)** Tener a la presente sentencia como un antecedente de la conducta de la empresa demandada, y en caso de reiterarse los incumplimientos, tenerlo como elemento para agravar la cuantificación del daño.-

**3)** Aplicando las costas a la parte demandada, que resulta vencidas (Art. 68 C.P.C.C.), y difiriendo la regulación de honorarios de los letrados intervinientes, hasta que medie firme la respectiva liquidación de intereses y gastos (Art. 51 de la ley 8904).-

**REGISTRESE. NOTIFIQUESE.-**

**JOSE RICARDO ESEVERRI**  
**JUEZ EN LO CIVIL Y COMERCIAL**  
**DEPARTAMENTO.JUD.SAN NICOLAS**

----- Para copiar y pegar el texto seleccione hasta aquí (sin incluir esta línea) -----

[Volver al expediente](#) [Volver a la búsqueda](#) [Imprimir](#) ^