

Expediente

Organismo: CAMARA DE APELACION EN LO CIVIL Y COMERCIAL SALA II - MORON

Causa:O. C. A. C/ D. B. Y CIA CONCESIONARIA OFICIAL SA Y OTRO/A S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO) - **Número:** MO-27636-2019

Documento

"O. C. A. C/ D. B. Y CIA CONCESIONARIA OFICIAL SA Y OTRO/A S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)"

Causa N° MO-27636-2019

En la fecha indicada al pie, celebrando Acuerdo en los términos de los arts. 5, 7 y 8 de la Ac. 3975 de la SCBA, **la Señora Jueza Dra. Laura Andrea Moro y el Sr. Juez Dr. Gabriel Hernán Quadri**, integrantes de la Sala II de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial Morón, con la presencia del actuario, para pronunciar sentencia definitiva en el expediente caratulado: "**O. C. A. C/ D. B. Y CIA CONCESIONARIA OFICIAL SA Y OTRO/A S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)**", Causa N° **MO-27636-2019**, habiéndose practicado el sorteo pertinente -art. 168 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires- resultó que debía observarse el siguiente orden: **QUADRI-MORO** resolviéndose plantear y votar la siguiente:

CUESTIONES

1º ¿Corresponde reanudar el llamamiento de autos suspendido?

2º ¿Es ajustada a derecho la resolución apelada?

VOTACION

A LA PRIMERA CUESTION PROPUESTA EL SEÑOR JUEZ DOCTOR QUADRI, dijo:

Habiéndose dado cumplimiento con lo ordenado en el interlocutorio de fecha 17 de Diciembre de 2025, considero que el llamamiento de "autos" allí suspendido, debería reanudarse.

Voto por

LA AFIRMATIVA

A la misma cuestión, la Señora Jueza Doctora **MORO** por iguales consideraciones y fundamentos a los expuestos precedentemente, adhiere votando en el mismo sentido.

A LA SEGUNDA CUESTION PROPUESTA EL SEÑOR JUEZ DOCTOR QUADRI, dijo:

1) La Sra. Jueza a cargo del Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial nro. 3 Departamental con fecha 13 de marzo de 2025 dictó sentencia definitiva en la que resolvió rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por Peugeot Citroën Argentina S.A., hacer lugar a la demanda promovida y condenar solidariamente a las accionadas al pago de la suma de pesos tres millones ciento dieciocho mil, con más sus

intereses, en las condiciones que de allí surgen.

Apelan ambas demandadas.

Los recursos fueron concedidos en relación.

Con fecha 17 de marzo de 2025 la codemandada Peugeot Citroën Argentina S.A. fundó su recurso.

Con fecha 14 de mayo de 2025 hizo lo propio la codemandada Drago Beretta y Cía. SACIFel.

Ambas presentaciones fueron contestadas conjuntamente por la parte actora con fecha 26 de noviembre de 2025.

Cabe aclarar que la parte actora, que también había apelado, desistió de su recurso con fecha 23 de abril de 2025.

La codemandada Peugeot Citroën Argentina S.A. se queja del rechazo de la defensa de falta de legitimación pasiva, de la atribución de responsabilidad y de la valoración probatoria, y subsidiariamente cuestiona la procedencia y los montos de los rubros indemnizatorios.

La codemandada Drago Beretta y Cía. SACIFel se queja del modo en que la sentenciante valoró la pericia mecánica y atribuyó responsabilidad por la reparación efectuada, así como de la procedencia y cuantía de cada uno de los rubros indemnizatorios reconocidos y de la imposición de costas.

A los términos de la fundamentación recursiva -y su réplica- cabe remitirse para su lectura completa, en homenaje a la brevedad.

Tomó intervención el Ministerio Público Fiscal con fecha 2 de marzo de 2026.

Llegado el expediente a esta instancia, se llamaron **"AUTOS"**, providencia que fue consentida, procediéndose al sorteo del orden de estudio y votación, suspendiéndose en su momento aquel llamamiento y reanudándolo ahora, quedando entonces las actuaciones en condición de ser resueltas.

2) Partiendo de la base de que los memoriales cumplen las exigencias del art. 260 del CPCC, paso a dar respuesta a los agravios.

Nos encontramos frente a un reclamo de daños promovido por un consumidor contra la concesionaria oficial Peugeot en la cual hizo reparar su vehículo y contra la propia terminal automotriz, fundado en los desperfectos que aquélla habría introducido durante la reparación encomendada y en el trato dispensado luego del reclamo.

La sentencia hizo lugar parcialmente a la demanda y por eso llega cuestionada a esta instancia, con los alcances ya descriptos.

Comenzaré por el agravio referido a la legitimación pasiva de Peugeot Citroën Argentina S.A., porque su tratamiento es lógicamente previo al resto.

La cuestión debe encuadrarse en el sistema protectorio del consumidor que surge del art. 42 de la Constitución Nacional, del art. 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, de la ley 24.240, la ley provincial 13.133 y de los arts. 1092 y siguientes del CCyCN.

No hay aquí controversia sobre la existencia de una relación de consumo entre el actor y la concesionaria, ya que el primero contrató con esta última, profesionalmente dedicada a la comercialización y reparación de vehículos, un servicio destinado a la satisfacción de un interés final propio (arts. 1 y 2 de la ley 24.240; art. 1093 del CCyCN).

La cuestión es si esa relación se proyecta también sobre la terminal automotriz que aparece como concedente de la marca bajo la cual el concesionario opera.

El art. 40 de la ley 24.240 dispone que si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la **prestación del servicio**, responderán **solidariamente** el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor **y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio**, liberándose sólo quien acredite que la causa del daño le ha sido ajena.

La norma es amplia y deliberadamente alcanza a toda la cadena de comercialización.

Desde mi punto de vista, al interpretarla, se debe asumir una postura amplia, buscando la exégesis que mejor resguarde los derechos del consumidor, cuya protección corresponde por imperio constitucional (art. 42).

Peugeot Citroën Argentina S.A. sostiene que el daño no derivó de un vicio del vehículo sino de un servicio prestado por un tercero ajeno a ella, en el marco de un contrato de concesión donde el concesionario actúa en nombre y por cuenta propia.

Desde mi punto de vista, no le asiste razón.

La concesionaria interviniente no es un taller cualquiera elegido al azar por el actor.

Es un concesionario oficial de la marca Peugeot, que opera bajo esa identidad, que se presenta al público con esa identidad y que en su propia documentación -factura y orden de reparación- y se identifica como "DRAGO BERETTA Cia. SA CONCESIONARIO OFICIAL PEUGEOT".

Juega, así, la doctrina de la apariencia (arg. arts. 9, 367, 1061 y 1067 CCyCN).

Es precisamente lo que mueve al consumidor a elegir ese taller, en la legítima expectativa de que un servicio prestado bajo el sello de la terminal tendrá los estándares técnicos y la respuesta posventa propios de la marca.

Esto se corrobora, en el caso concreto, por el consejo que el testigo Pogge (declaración del 24 de Agosto de 2023) le dio al actor: que frente a la rotura de la luneta, "la cambie en una concesionaria oficial".

Cuando la terminal autoriza a una concesionaria a operar bajo su nombre, capacitar mecánicos en sus protocolos, utilizar repuestos originales y prestar servicios sobre vehículos de su producción, ingresa de lleno -respecto del consumidor- en el supuesto del art. 40 de la ley 24.240, como **aquel sujeto que pone su marca en el servicio**.

A ello se suman las obligaciones específicas que pesan sobre la fabricante en orden al servicio técnico (arts. 11, 12 y 13 de la ley 24.240), que no se desvanecen por la circunstancia de delegar la prestación material en una concesionaria.

Recordemos el art. 12 de la ley 24.240: 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.

Si la fabricante eligió canalizar el servicio técnico -al que está obligado por ley- a través de una red de concesionarios oficiales, es razonable que asuma -frente al consumidor- las consecuencias de los defectos de esa prestación y de lo que hagan los diversos integrantes de esta red -o su personal, claro está-, sin perjuicio de las acciones de regreso que tenga contra el concesionario en el marco del contrato que los une.

Esta lectura, además, es la que mejor armoniza con el principio protectorio del consumidor (arts. 3 de la ley 24.240 y 1094 del CCyCN) y con el deber de trato digno y equitativo del art. 42 de la Constitución Nacional.

Finalmente, los precedentes que se citan en el memorial, de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y de la Suprema Corte bonaerense, se refieren a supuestos fácticos diversos y a otro tipo de incumplimientos contractuales, motivo por el cual -a mi modo de ver- no podemos considerar que el rechazo de la defensa los esté desconociendo.

Por todo ello, entiendo que ha sido acertado el rechazo de la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por Peugeot Citroën Argentina S.A.

Luego, si llegara a quedar demostrado que, en el contexto de la reparación, el vehículo hubiera sufrido un daño, nacería la responsabilidad de la aludida co demandada.

Paso entonces al agravio referido a la atribución de responsabilidad por la reparación, que es común a las dos apelantes aunque con matices.

La concesionaria sostiene que el desperfecto fue "leve", "pequeño" o "menor" y que la reparación que ella misma efectuó resultó satisfactoria.

La fabricante, por su parte, cuestiona la valoración de la pericia mecánica y de la orden de reparación.

Partimos de una base: si el consumidor contrata con el concesionario un servicio, surge aquí una prestación principal, y que tiene que ver con este mismo servicio.

Es decir, efectuar la reparación de manera adecuada.

Pero, en paralelo, surge una nueva obligación, accesorio, de seguridad y que indica que el consumidor no debería sufrir, durante la prestación del servicio, daños en sus bienes y en su persona.

Es un daño que surge de la inadecuada prestación del servicio y que, por ello, hace surgir el deber de resarcir (arts. 40 y 40 bis ley 24.240).

Es lógico, el servicio debe prestarse en condiciones adecuadas, cumpliendo el fin propuesto y evitando generar otros daños, diversos de los que el automotor tenía al ingresar.

Queda por ver, ahora, si las cosas fueron como las relató el actor en su demanda.

Para este análisis es fundamental la prueba pericial.

Aquí tenemos, como prueba clave, la pericia mecánica del ingeniero electromecánico Carlos Aníbal Ghioldi, presentada con fecha 28 de abril de 2022 y ratificada en posteriores explicaciones.

El experto detectó en la zona del portón trasero una falta de brillo respecto del resto de la unidad, un ligero desalineamiento en su montaje, un burlete desplazado en proximidad de la luz trasera izquierda que ocasionaba roce metálico contra la chapa, y señales de óxido, todos indicios -según sus propios términos- de que la zona fue acondicionada manualmente como ocurre cuando se repinta un vehículo fuera de línea.

Al brindar explicaciones, agregó que el plazo de reparación resultó más corto de lo recomendado, lo que podría explicar la entrega de un vehículo con una falla que, aun calificada por él como menor, destruye la estética general y la cotización de la unidad, porque evidencia una reparación.

Las respuestas a los diversos pedidos de explicaciones las tenemos en las presentaciones de fecha 18 de Mayo, 8 y 28 de Junio de 2023.

A la pericia, a los pedidos respectivos y a sus respuestas cabe remitirse, en homenaje a la brevedad.

Llegado este punto, resulta necesario recordar que tradicionalmente la Sala que ahora integro ha considerado que "tratándose de una cuestión fáctica de orden técnico o científico es prudente atenerse al dictamen del perito, si no resulta contradicho por otras probanzas, máxime cuando no existe duda razonable de su eficacia probatoria" (causa nro. 31.794 R.S. 18/95; causa nro. 35.173, R.S. 114/96, entre otras) y que las discrepancias técnicas de las partes con las conclusiones del experto designado no son -por sí solas- elementos suficientes para apartarse de lo dicho por el experto (arts. 384 y 474 del CPCC; causa nro. 48.539, R.S. 472/05, entre otras).

Coincido con esa línea de pensamiento: si convocamos a un experto para expedirse sobre determinada cuestión, en la medida en que lo haga respetando las pautas del art. 472 del CPCC, es decir de manera fundada, respondiendo adecuadamente los puntos de pericia y en sintonía con el resto de las constancias de la causa (art. 474 del CPCC) la sola discrepancia de criterio de las partes con el dictamen no será suficiente para que desatendamos las conclusiones del experto.

Luego, emanando la pericia de profesional competente, siendo clara, explicativa y fundada, apoyándose en la inspección directa del rodado y siendo coincidente con el resto de las constancias de la causa, no existiendo elementos objetivos que la contradigan más allá de la discrepancia subjetiva de las apelantes, voy a ceñirme a lo que surge de dicho dictamen (arts. 384 y 474 del CPCC).

A lo dicho por el perito sumamos la apreciación de los testigos P., P. y L. (audiencia del 28 de Marzo de 2023) que si bien no pueden dar información directa de lo que sucedió en el concesionario, sí refieren haber visto el automotor.

A todo ello se suma un dato que la sentenciante valoró con acierto: la propia orden de reparación contiene un manuscrito que dice **"Tapa de baúl fue repintada por accidente con una herramienta laboral"**, fechado y firmado con el sello de la concesionaria.

Llegado este punto, vamos a la contestación de demanda.

Leemos en el escrito de fecha 20 de Mayo de 2021 lo siguiente:

"en el marco del proceso de la referida reparación se advirtió la existencia de un pequeño defecto en la pintura de la parte del portón trasero próxima a la mencionada autoparte (luneta trasera) sustituida por su destrucción y respecto del cual no se puede asegurar que haya sido causado en oportunidad del siniestro que dio cuenta el actor u originado en un trabajo realizado con anterioridad por terceros extraños a mi mandante.

Sin embargo, al no tenerse certeza de tales circunstancias y ante la remota posibilidad que ello se debiese eventualmente por la utilización de una herramienta necesaria para el cambio y colocación de la luneta trasera, previa comunicación al actor, fue debida y satisfactoriamente reparada, tanto fue así que para que el trabajo resultase óptimo se realizó el lustrado de toda la zona, como lo reconoce el propio accionante en su escrito de promoción de estas actuaciones. Es dable agregar que el costo total de dicha reparación (materiales y mano de obra) fue asumido exclusivamente a cargo de mi mandante.

Por lo tanto, puede concluirse que el vehículo del actor no presenta defecto de reparación alguno y mucho menos de la gravedad que pretende endilgarle el accionante. Lo cierto es que el automotor del accionante ingresó para que se procediese a la realización de los trabajos que resultasen necesarios, en particular con la luneta trasera destruida probablemente debido al siniestro que aquél da cuenta sin mayores detalles y mientras se realizaban dichos trabajos de reparación, se advirtió un defecto en la pintura en la misma zona y al no tenerse certeza de su origen, se procedió previa comunicación al actor a su debida reparación y a cargo exclusivo de mi mandante.

Cabe destacar que mi mandante utiliza las pinturas, diluyentes, herramientas y ambiente de secado aconsejados por el fabricante, en su condición de concesionario oficial del mismo.

Por tal motivo, los trabajos de reparación de chapa y pintura que realiza mi mandante gozan de garantía, la que no quiso aceptar ni utilizar el aquí accionante, seguramente en pos de obtener un lucro excesivo, tal como se puede apreciar con suma nitidez en el exagerado quantum del reclamo por daño punitivo".

Aquí me detengo para señalar algo: no me parece verosímil que el concesionario hubiera efectuado trabajos adicionales y sin cobrarlos.

Desde mi punto de vista, esta reparación sin costo que asume la concesionaria (colocando materiales y mano de obra) tiene un alto valor indiciario (art. 163 inc. 5 del CPCC) y nos está señalando, justamente, que el daño tuvo que ver con el proceso de reparación.

Como en dicho proceso se causó un daño, se intentó luego repararlo.

Esto se suma, además, a lo que nos dice el perito en cuanto a la brevedad del plazo de reparación.

Ahora, y al margen de esto, hay algo mucho mas definitorio: el actor incorporó al proceso la aludida documentación (que puede leerse en este enlace:

<https://docs.scba.gov.ar/Documentos?nombre=67c997c7-3843-4929-993f->

ecd8380367c0&hash=DC7503D4DB2131A81E17059AE1F8FED7&nombrep=Document al..pdf, puntualmente en la página 15).

Sucede que, cuando se le dio traslado de ella a la co demandada, no la negó puntual y específicamente, sino que su negativa fue solo genérica.

Encontramos en la contestación de demanda (escrito del 20 de Mayo de 2021) este párrafo:

"Sin perjuicio de ello, por otra parte y también por imperativo procesal y a todo evento, se desconoce y se niega terminantemente la autenticidad de la documental acompañada por la parte actora y que no sea reconocida en el presente responde en forma expresa, por no tratarse de instrumento público."

Es una fórmula en bloque, "a todo evento", sin identificar ninguno de los documentos puntualmente.

No hay un detalle pieza por pieza ni una negativa específica.

La cláusula de "que no sea reconocida en el presente responde en forma expresa" delega en el lector la tarea de cruzar el escrito buscando reconocimientos implícitos, lo que es exactamente lo contrario a lo que exige el art. 354 inc. 1 del CPCC.

En los términos del 354 inc. 1, el demandado tiene la carga de reconocer o negar categóricamente la autenticidad de los documentos acompañados y que le fueran atribuidos; y la negativa meramente general puede tenerlos por reconocidos.

Circunstancia que, a mi juicio, se intensifica en los procesos consumeriles, dado el deber de colaboración que pesa sobre los proveedores de bienes y servicios (arg. art. 53 ley 24.240).

Luego, en base a este deber, lo menos que podemos exigirles es claridad en las respuestas.

Pero aquí, del instrumento definitorio para el proceso, específicamente la demandada no dijo nada.

En suma, frente a esta circunstancia, podemos tener por reconocido a la aludida concesionaria el documento en cuestión y la mención inserta en el mismo, sobre la génesis del daño.

Todos estos elementos -documentación, pericial, testigos e indicios- actúan conjuntamente (principio de unidad de la prueba, art. 384 del CPCC) para tener por demostrado el daño y su conexión causal con los trabajos efectuados en el concesionario.

Llegado este punto, una vez admitido el origen del defecto y asumida la reparación de modo unilateral, no puede luego pretender la concesionaria minimizar el hecho calificándolo como leve o irrelevante.

La calificación del experto sobre la entidad del defecto no exonera de responsabilidad, sino que opera, en todo caso, en la cuantía del resarcimiento.

Lo que el experto dice es claro: el repintado evidencia una reparación, altera la estética general y afecta la cotización del rodado.

Eso es suficiente, en el marco de una relación de consumo, para considerar que el

servicio no fue satisfactorio en los términos que el consumidor podía razonablemente esperar de un concesionario oficial (arts. 8 bis, 10 bis, 12 y 13 de la ley 24.240; arts. 1100 y 1101 del CCyCN).

Por todo ello, también propongo confirmar también este aspecto de la sentencia.

Y frente a dicha comprobación, la condena también debe extenderse a la otra co demandada (Peugeot Citroën Argentina S.A.) por las razones expuestas al comienzo.

Llegado este punto, sigo con los rubros indemnizatorios.

En cuanto a la reparación del vehículo, esta suma apunta a la reparación de los daños que se le causaron, en el accidente que motiva este proceso, al automotor de la reclamante.

De este modo, el daño aquí implica una disminución patrimonial para la víctima (arts. 1737 y 1738 CCyCN, 40 bis ley 24.240) y el monto a fijarse (dado que la reparación es posible) es aquel que permita volver las cosas al estado anterior al hecho.

Dicho de otro modo, la suma necesaria para reparar en el automotor los daños que el hecho le causó.

Tal como lo señalaba anteriormente, creo que está acreditado el desperfecto que surgió el automóvil y cuál ha sido su génesis, por lo que -a mi juicio- el rubro es procedente.

En lo que hace a su cuantía, la suma de fijada por la sentenciante (\$168.000) encuentra apoyo directo en la pericia mecánica, donde el experto estimó el costo del pintado de los dos paños del portón en pesos quince mil al momento del dictamen.

La pericia data del año 2022, como ya lo señalaba.

Ahora bien, como nos hallamos ante una deuda de valor (art. 772 CCyCN), le tocó a la Sra. Jueza de la instancia previa cuantificar el monto del resarcimiento.

Lo hizo computando valores de la fecha de su decisión y entiendo que es correcto su proceder.

La inflación, y la depreciación de nuestro signo monetario, es un hecho -a mi juicio- notorio que no requiere mayores acreditaciones.

Con lo cual, a la hora de fijar un resarcimiento, los valores que nos proporcionan los expertos meses, o años, antes de la sentencia, quedan desactualizados.

Por otro lado, la regla de plenitud resarcitoria (art. 1740 CCyCN) nos indica que la suma que se le abone al damnificado debería ser, en casos como el presente, suficiente para reparar el automotor que fuera dañado.

A lo que se suma algo mas: como bien lo ha señalado la Suprema Corte en el caso "Barrios" los montos deben fijarse a valores expresados al tiempo de la decisión.

Esto genera un problema, cuando -como decía- la pericia data de tiempo atrás, fijando valores a ese momento y la sentencia se dicta tiempo después.

En estos casos, y siguiendo la pauta del art. 165 del CPCC, debe fijarse el monto, al momento de decidir, para lo cual -si bien no podemos apegarnos estrictamente a dichos indicadores generales (porque debemos resolver en base a un caso específico)- creo que la variación de precios al consumidor -si no contamos con un indicador mas cercano al caso-

es un importante factor a tener en cuenta, dentro del universo de las demás circunstancias del caso.

Dicho todo esto, teniendo en cuenta los montos indicados por el perito, la fecha en que llevó a cabo su dictamen y los porcentajes de variación de los precios al consumidor entre esa fecha y el momento del fallo (siguiendo la doctrina del caso "Barrios"), conjugando todo ello con la entidad de los daños, considero que la suma fijada no es elevada y por ello promoveré que se la confirme.

En cuanto a los gastos administrativos, coincido con las demandadas en cuanto a la improcedencia del rubro.

Aquí en la demanda se pidió el rubro hablando de impresiones, copias y escaneos, y reclamando una suma.

Nada mas se dijo eso, no tenemos mayor explicación de a qué responden esos conceptos que el actor ha pedido.

No ha cumplido, así, suficientemente las exigencias de fundamentación contenidas en el art. 330 del CPCC.

En el fallo, se dice que las mismas integran los costos del juicio.

Ahora bien, si esto se considera así, las costas no constituyen un rubro propio de la condena resarcitoria, sino que -a todo evento- deben liquidarse en la ocasión del art. 77 del CPCC, oportunidad en la que el actor podrá incluir todos aquellos gastos que le hubiera demandado la promoción del juicio.

Luego, y por tales razones, teniendo en cuenta el escaso fundamento brindado al promover el proceso, la nula prueba traída al respecto y lo que indiqué anteriormente en relación a las costas, considero que este aspecto de la sentencia debe revocarse, rechazándose el rubro.

En cuanto a la privación de uso, creo que el rubro tampoco es procedente, porque el daño no está acreditado (art. 375 del CPCC).

Es decir, no hay ningún elemento de convicción en el expediente que nos indique que, para reparar el daño causado, el vehículo del actor vaya a estar inmovilizado una determinada cantidad de días.

El fallo se apoya, en sus consideraciones, en los días que duró la reparación del automóvil cuando se tuvo que realizar el cambio de luneta.

Pero esta indisponibilidad temporaria no es una consecuencia del daño cuyo resarcimiento aquí se persigue (el desperfecto generado por la mala reparación efectuada).

Luego no se puede considerar esa indisponibilidad en el ámbito de la privación de uso (arts. 1736, 1744 y ccdtes. CCyCN).

Y no estando debidamente demostrada la cuestión de la indisponibilidad temporal para efectuar los arreglos de los que habla el perito, considero que este rubro tampoco es procedente (art. 375 del CPCC).

Propondré, entonces, que se revoque la sentencia apelada en cuanto lo admitió.

Paso al daño extrapatrimonial, rubro que prosperó por la suma de \$200.000.

Tratándose de una relación de consumo, resulta de aplicación lo dispuesto por los arts. 1737, 1738, 1740 y 1741 del CCyCN.

Un hecho puede generar consecuencias patrimoniales (de las que ya me ocupé), pero también consecuencias no patrimoniales (de las que voy a ocuparme ahora).

Recordemos que la integridad moral, es uno de los derechos reconocidos en la aludida Convención Americana sobre Derechos Humanos, con lo cual aquí ya tenemos un punto de partida.

Seguimos, ahora, por la legislación de fondo.

El art. 1738 del CCyCN nos indica que el concepto de daño incluye especialmente las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos de la víctima, de su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas y las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida.

Por su parte, el art. 1741 del CCyCN indica que está legitimado para reclamar la indemnización de las consecuencias no patrimoniales el damnificado directo y que el monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas.

Clásicamente, la Suprema Corte provincial venía señalando que el daño moral resulta de una lesión a los sentimientos, en el padecimiento y las angustias sufridas, molestias, amarguras, repercusión espiritual, producidos en los valores más íntimos de un ser humano; que, probado el daño, el monto de la indemnización ha sido deferida por la ley al soberano criterio del Juez, y éste -a falta de pautas concretas resultantes de las constancias del proceso- ha de remitirse a sus propias máximas de experiencia (conf. entre otros: S.C.B.A., Ac. y Sent., 1992, t. I., pág. 99; 1974, t. I., pág. 315; 1975, pág. 187).

En fechas mas recientes, se ha señalado que la indemnización del daño moral resarce el detrimento o lesión en los sentimientos, en las íntimas afecciones de una persona y que tiene lugar cuando se infiere un gravamen apreciable a ellas o, en general, cuando se agravia un bien extrapatrimonial o derecho de la persona digno de tutela jurídica (SCBA, C 122006, 11/08/2020, "Rodríguez, Alejandra c/ Doffo, Bruno Abel s/ Cumplimiento de contratos civiles y comerciales").

Estos conceptos pueden seguirse utilizando, perfectamente, para aproximarnos a la idea de consecuencias no patrimoniales, lo cual -a mi juicio- se inscribe en un paradigma mucho mas amplio: el derecho de toda persona a vivir en paz, en ausencia de conflicto, en tranquilidad (sobre el tema puede verse ROMANO, Carlos, Derechos humanos de los pueblos, Lajouane, 2021, ps. 224 y siguientes) y que se ve menoscabado cuando se produce algún suceso dañoso, y ello altera la armonía vivencial.

Por cierto, se trata de un rubro resarcitorio (para la víctima) y no sancionatorio (para el victimario).

Sentado ello, aquí hemos tenido por demostrado que el actor llevó su automotor para reparar una cuestión (la luneta) y a como consecuencia de los trabajos llevados a cabo, terminó con otro daño distinto.

Daño de no mucha entidad, pero daño al fin.

Los testigos Pogge, Perez y Lafuente (audiencia del 28 de Marzo de 2023) describieron el impacto emocional que la situación le causó al actor.

No es para menos: si alguien lleva su vehículo para que lo reparen en un taller oficial y como consecuencia del trabajo realizado el vehículo recibe otro daño, distinto del que ya tenía, lógicamente va a preocuparse, intranquilizarse o sentirse molesto.

Las molestias, la angustia y el desgaste derivados de tener que reclamar reiteradamente -incluso en sede judicial- por la reparación deficiente de un bien al que el consumidor confió al servicio oficial de la marca, generan un perjuicio extrapatrimonial cierto, cuyo sustento probatorio surge tanto del relato del actor como de las declaraciones testimoniales recogidas en la causa.

Creo entonces que, en los términos del art. 1741 del CCyCN, el rubro es procedente y la cuantía fijada no es para nada excesiva, motivo por el cual -en defecto de recurso que apunte a que la elevemos- voy a proponer su confirmación.

Llego al rubro más fuertemente cuestionado: el daño punitivo.

Conforme lo normado por el art. 8 bis de la ley 24.240, el proveedor debe garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios.

Condiciones y trato que, como quedo a la vista anteriormente, no fueron cumplidas, al generarse un daño en un bien del actor, cuando lo llevó para ser reparado, y no encontrando luego una respuesta adecuada.

El mismo artículo prevé en su última parte que tales conductas podrán ser pasible de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la mentada ley, el que dispone: "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan...".

Los daños punitivos se encuadran dentro del derecho protectorio del consumidor que tiene por objetivo un esquema de disuasión que persigue incentivar al proveedor de bienes y servicios para que lleve a cabo una actividad productiva de una manera socialmente eficiente, tratando de evitar la producción de daños a las personas y a la sociedad. Es decir, no es una sanción de carácter penal, sino que la misma ley lo describe como "multa" (Lorenzetti, Ricardo "Las normas fundamentales del derecho privado"; Ed. Rubinzal-Culzoni, Cdad. de Santa Fe, 1995; "La Naturaleza jurídica de los daños punitivos" en Revista de derecho de danos pág. 101 y sgtes.; Cámara Nacional Comercial, Sala F, en autos "Iglesias", sent. del 2/7/2015 citado por Diez, Bernardo M. publicado LNBA Diciembre 2014 "Necesidad de las garantías penales a los fines de aplicar los daños punitivos" con cita a Bru, Jorge y Stiglitz, Gabriel, "Manuel de Derecho del consumidor", Ed. Abeledo-Perrot, Cdad. de Bs. As., 2009, pág. 389 y ss.; Víctor Daniel Roque, "Sanciones pecuniarias disuasivas" publicado en La Ley 4/9/2013 E,699). Los daños punitivos consisten en una multa civil que se añade a las clásicas indemnizaciones por daños -cuyo fin es la reparación

del daño- aplicada en beneficio de la víctima y a los fines que los proveedores de bienes y servicios no incurran en graves inconductas, orientadas a cumplir un fin disuasorio para el causante del daño (Cfme.CC Mar del Plata, fallo del 15/6/17, expte.n° 163.197 RS.140).

Es decir, el daño punitivo consiste en 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 (Cfme. Pizarro, Ramón d. "Derecho de Daños", 2da. parte La Roca Bs.As. 1993, pág. 291 y ss).

Sobre el tema, nuestro Máximo Tribunal ha sostenido que "...no cabe duda alguna de que la finalidad del instituto es de carácter sancionatorio, ya que procura castigar determinadas conductas que lesionan el interés comunitario y que deben ser reprochadas por el derecho. Así, no hay óbice en señalar su doble finalidad: no solo la de castigar a la demandada por una conducta grave sino también a desalentar su repetición en el futuro. Vale decir, se trata de una sanción punitiva y preventiva a la vez, aunque podría hacerse hincapié en la idea de disuasión de la reiteración de hechos similares (Alvarez Larrondo, Federico; "Un nuevo avance en materia de daños punitivos", Revista de derecho comercial, del consumidor y de la empresa, Año 2, n° 3, junio de 2011, pág. 115).

En lo que se refiere a la cuantificación, la misma tiene como límite máximo el establecido por la propia legislación (art. 47, Ley de Defensa del Consumidor).

Lógicamente, cada caso concreto arroja una serie de dificultades y requiere de la ponderación de distintos detalles, pudiendo tenerse en cuenta las pautas que surgen del art. 49 de la Ley de Defensa del Consumidor que, aunque refiera a la sanción administrativa, resulta útil para considerar también esta otra sanción. En este sentido, se ha dicho que si bien la determinación de la multa depende del prudente arbitrio judicial, el juzgador debe tener en cuenta -a los fines de su determinación- la capacidad económica del dañador, la naturaleza y grado de reproche, la extensión del beneficio obtenido, la propagación de los efectos de la infracción, la prolongación en el tiempo del daño y la extensión de los riesgos sociales ("Daños punitivos: su recepción en el derecho argentino actual, determinación y destino de la multa", a.a.v.v., en XXII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Tomo 5, Córdoba, 2009, pág. 161).

De todo lo dicho se sigue que el juez debe buscar pautas objetivas a los fines de que la sanción punitiva que se concrete pecuniariamente se encuentre sólidamente fundada, máxime teniendo en cuenta su claro tinte sancionatorio ("Daño punitivo. Presupuestos de aplicación, cuantificación y destino", La Ley, Tomo LXXV-239, 2011-12-19).

En autos quedó acreditada la conducta asumida por la concesionaria: se le generó un daño al vehículo del actor cuando lo llevó para reparar otra cosa.

Son elocuentes aquí las palabras del perito en su presentación del 18 de Mayo de 2022

"Como la recomendación es dejar al vehículo inmóvil por 24 horas, para completar

el secado del pegamento, la fecha ventana de devolución al cliente debió comenzar durante la mañana del 19/10/2017. El registro aportado por el demandado menciona que fue entregado el 20/10/2017. Esto implica que el "pequeño defecto en la pintura de la parte del portón trasero" fue solucionado en 24 horas, tiempo a todas luces insuficiente. Por lo tanto el plazo de reparación no resulta razonable, fue más corto de lo recomendado. Esto puede estar explicando por qué se entregó un vehículo con una falla muy menor (un minuto más de pulidora lo habría resuelto), que destruye la estética general, la cotización de la unidad, porque evidencia una reparación, y generó la polémica de autos".

Esta circunstancia denota el claro menosprecio por los derechos del consumidor: no por haberle dañado su vehículo al efectuar otra reparación (accidente que puede suceder) sino porque al intentar reparar ese desperfecto se lo hizo de manera inadecuada (casi displicente de acuerdo con lo que indicó el perito), y el resultado está a la vista.

Por ello coincido con la Sra. Jueza de la instancia previa en cuanto a la procedencia del rubro.

Y valorando la conducta asumida por las empresas accionadas, su indiferencia frente a los sucesivos reclamos efectuados por la actora, que obligó a ésta a iniciar las presentes actuaciones para obtener el reconocimiento y reparación de los daños y lo que surge del informe pericial, teniendo en consideración, por último, la capacidad económica de las empresas demandadas, la cual solo será conmovida únicamente por un monto significativo de condena, que la desaliente de repetir acciones similares en lo futuro en relación al actor y a otros consumidores, creo que la suma fijada (\$2.500.000) no es en modo alguno desmedida, motivo por el cual promoveré que se la confirme.

En cuanto a las costas de primera instancia, no veo mérito para apartarme del principio objetivo de la derrota del art. 68 del CPCC, en tanto la demanda prosperó en lo sustancial.

La modificación de la suma global por el rechazo de algún, o algunos, rubros no altera la condición de vencidas de las demandadas y por ello la imposición de costas en su totalidad resulta ajustada a derecho.

Considero, entonces, que este aspecto del fallo también debe confirmarse.

3) Consecuentemente, y si mi postura es compartida, se deberá revocar la sentencia en cuanto admite los rubros gastos administrativos y privación de uso, los que habrán de desestimarse, confirmándola en todo lo demás que decide y ha sido materia de agravio.

Las costas de Alzada, atento el resultado propuesto para los recursos, deberán imponerse en un 10% a la actora y en un 90% a las demandadas, dado el éxito parcial y en mínima medida, de ambos (arts. 68 y 71 del CPCC), difiriéndose la regulación de honorarios para su oportunidad.

Lo expuesto me lleva a votar en la cuestión propuesta

PARCIALMENTE POR LA AFIRMATIVA.

A la misma cuestión, la Señora Jueza Doctora **MORO** por iguales consideraciones y fundamentos a los expuestos precedentemente, adhiere votando en el mismo sentido.

Con lo que terminó el Acuerdo, dictándose la siguiente:

SENTENCIA

Conforme al resultado obtenido en la votación que instruye el Acuerdo que antecede, **SE REAUNDA** el llamamiento de autos para sentencia y **SE REVOCA** la sentencia apelada en cuanto admite los rubros gastos administrativos y privación de uso, los que **SE DESESTIMAN**, **CONFIRMÁNDOLA** en todo lo demás que decide y ha sido materia de agravio.

Costas de Alzada, en un 10% a la actora y en un 90% a las demandadas (arts. 68 y 71 del CPCC).

SE DIFIERE la regulación de honorarios profesionales para su oportunidad.

REGISTRESE. NOTIFIQUESE en los términos del Acuerdo 4013/21 de la S.C.J.B.A., mediante resolución autonotificable, a los siguientes domicilios electrónicos:

20282793971@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

20261222486@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

23124549019@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

MTORT@MPBA.GOV.AR

DEVUELVA SIN MAS TRAMITE AL JUZGADO DE ORIGEN, DEJANDO CONSTANCIA DE QUE, PARA EL CASO DE SER NECESARIA LA ELEVACION DE LAS ACTUACIONES FRENTE A ALGUNA PRESENTACION DE LAS PARTES, LAS MISMAS SERÁN REQUERIDAS POR ESTE TRIBUNAL.

Firmantes

Funcionario: MORO Laura Andrea JUEZ --- Certificado Correcto

Funcionario: QUADRI Gabriel Hernan JUEZ --- Certificado Correcto

Fecha: 2/6/2026 12:50:08 **Funcionario:** GOMEZ Pablo Martin SECRETARIO DE CÁMARA --- Certificado Correcto

Registración

Registro: REGISTRO DE SENTENCIAS - **Número:** RS- 399-2026 - **Código acceso:** A1036392 - **PUBLICO**

Registrado por: GOMEZ Pablo Martin - **Fecha registración:** 02/06/2026 12:50