

DOS MINUTOS DE DOCTRINA

26 de julio de 2016

LA “REPARACION NO SATISFACTORIA”

Nuestra edición anterior trató la supuesta “responsabilidad objetiva” de los accionistas de una sociedad que aprobaron decisiones aparentemente perjudiciales. El caso de hoy aclara algunos aspectos de la Ley de Defensa del Consumidor y trata de la responsabilidad objetiva del fabricante de un automóvil de lujo.

La Ley de Defensa del Consumidor prevé que, cuando un producto defectuoso no ha sido “reparado satisfactoriamente”, quien lo compró puede pedir que le sea sustituido por otro igual, devolverlo (con restitución de lo pagado) u obtener una rebaja en el precio.

En el caso que analizamos, y luego de ocho años de pleito, la Cámara de Apelaciones en lo Comercial¹ puso fin al litigio entre el comprador de un vehículo de lujo y su fabricante. La sentencia es importante porque aclaró qué debe entenderse por “reparación no satisfactoria”, y porque introdujo algunos aspectos subjetivos en ese concepto.

En 2007, el señor Medero compró un Audi A3, 2.0, TDI Quattro Sedan (seguramente algo más refinado que el clásico “Beetle”). Desde la compra el auto tuvo problemas mecánicos, que culminaron con el reemplazo del motor original por uno nuevo.

Insatisfecho, Medero demandó tanto al vendedor como al fabricante para obtener el reemplazo de su vehículo.

En primera instancia se condenó a Volkswagen Argentina a entregar a Medero un automóvil nuevo, idéntico al comprado, “y en caso de resultar [ello] imposible por haberse dejado de fabricar, [a] entregar [el modelo] que lo haya reemplazado”. Contra recibo de su nuevo automóvil, Medero debía entregar el anterior.

Nadie quedó satisfecho con el resultado del pleito y todos apelaron. A Medero no le gustó que el juez rechazara su reclamo por daño moral. Volkswagen consideró que el cambio de motor había solucionado adecuadamente los inconvenientes del automóvil, sin costo para Medero, por lo que su obligación de garantía debía darse por cumplida y, por consiguiente, no debió haberse ordenado el reemplazo del automóvil por otro nuevo.

Dejaremos de lado el tema del daño moral.

La Cámara no dudó en clasificar la operación entre las partes como un típico contrato de consumo, dado que Medero

¹ In re “Medero c.Volkswagen Argentina SA”, CNCiv (J), 2015; *elDial.com* AA916E

compró el auto para su uso personal (y no, por ejemplo, para ofrecerlo en alquiler o utilizarlo en beneficio de una empresa, circunstancias que habrían descalificado el negocio como una “relación de consumo”).

Los magistrados recordaron que los consumidores gozan de protección constitucional en la Argentina. Sus derechos incluyen la protección de su salud y seguridad, los intereses económicos, el derecho a la información veraz y adecuada, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

“El derecho a la protección de los intereses económicos está estrechamente ligado a la pretensión de calidad de los productos y servicios y a la vigencia de una auténtica justicia contractual”, dijo la Cámara. Esto, en otras palabras, significa que la economía del consumidor queda afectada negativamente si lo que adquiere es de baja calidad o resulta dañino y si el contrato respectivo no asegura sus derechos. La política de protección a los consumidores intenta que los bienes y servicios que éstos adquieren cumplan con estándares de calidad que los hagan aptos para satisfacer la finalidad a la que están destinados.

Según ciertas directrices de las Naciones Unidas que el tribunal hizo suyas, eso significa que los productos deben cumplir “requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad”.

Por eso, para ser indemnizado, el consumidor debe probar (a través de un dictamen pericial, como ocurrió en este caso) “si ha existido un defecto de fabricación y/o una insuficiente reparación”. Si ello se demuestra, *se convierte en aplicable el sistema de responsabilidad objetiva*.

Bajo ese sistema, el “factor de atribución” es *el vicio o riesgo de la cosa o de la prestación* suministrada al consumidor. En esos casos, *la víctima sólo debe demostrar el daño sufrido y la relación causal entre ese daño y la cosa. No tendrá que demostrar la culpa del fabricante o del vendedor*.

Deberá, entonces, demostrar que los daños sufridos fueron consecuencia del mal funcionamiento del producto. Tampoco deberá demostrar que el fabricante es culpable si aquél no funciona. *Haber colocado en el mercado un bien o servicio defectuoso, por sí mismo, ya genera responsabilidad para el fabricante o proveedor*.

Para que el fabricante pueda *evitar* esa responsabilidad *sin culpa*, deberá demostrar que la causa del daño le fue ajena, o que el daño se produjo por la culpa de la víctima o por el hecho de un tercero por el cual el responsable no responde, o por causa de un hecho fortuito.

En el caso del señor Medero, los peritos dijeron que las fallas llevaron a “una medida extrema”: cambiar el motor original por uno nuevo, lo cual constituyó “una reparación vital del vehículo”. Además, agregaron que en un automóvil de alto precio, el cambio del motor original es susceptible de alterar su valor de reventa.

La magnitud de la reparación, (que Volkswagen consideró como un adecuado cumplimiento de su garantía de post-venta) podría haber constituido una barrera para que Medero planteara la sustitución del auto por uno nuevo. *Sin embargo, sirvió, precisamente, para justificarlo*.

En efecto, la Cámara entendió que el reemplazo del motor no fue “una reparación óptima”, ya que su ensamble no

fue efectuado en la línea de montaje original (como sucede normalmente) por lo que el automóvil quedó “en un estado distinto del original”, diferente del que generalmente se pone a la venta.

La Ley de Defensa del Consumidor, recordó la Cámara, permite al consumidor pedir la sustitución del bien adquirido cuando se haya procurado la reparación de la cosa y el resultado no haya sido satisfactorio. *Esa alternativa permite, además, reclamar los daños y perjuicios.*

La “satisfactoriedad de la reparación” debe permitir que el bien posea “las condiciones óptimas” para cumplir con el uso para el cual fue fabricado. Y esas “condiciones óptimas” son “las necesarias para un uso normal mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso impartidas por el fabricante”.

Tratándose de un automóvil, las “condiciones óptimas deben considerarse *en función de las legítimas expectativas del comprador*, de acuerdo a las circunstancias de cada caso”. Por eso, “quien compra un auto nuevo, tendrá legítimamente las expectativas de sus prestaciones y disfrute en las mejores condiciones y no solamente las de un uso regular que bien podría brindarle un vehículo usado”.

Si no se aplicara una solución semejante, subrayó la Cámara, el fabricante “podría ofrecer ilimitados intentos de sustituir las piezas del auto sin que nunca se configure

la reparación no satisfactoria”. Tratándose de un vehículo de alto precio, “[el comprador] tiene el derecho y las expectativas de recibirlo en óptimas condiciones, sin defectos o imperfecciones de ninguna naturaleza y mucho menos en un sector tan sensible como el motor”.

Para el tribunal, la pregunta para determinar cuál es la “prestación propia” de un determinado producto es *qué puede esperar de determinado producto un consumidor o usuario razonable*. Debe atenderse, agregó, “a lo que se considera normal desde el punto de vista del consumidor, *aunque no coincida con la opinión de un experto*”. En otras palabras, más allá de la “perfección técnica” que pueda tener una reparación, *importa la opinión del damnificado*.

En definitiva, el tribunal concluyó que el automóvil no resultó apto para satisfacer en plenitud la finalidad para la que estaba destinado y que el consumidor tuvo en vista. En consecuencia, consideró que existió lo que la ley denomina una “reparación insatisfactoria”, Por lo tanto, la obligación de sustituir el auto reparado por uno nuevo fue la correcta.

Creemos que es el primer caso en el que el alto valor del bien de consumo y la opinión subjetiva del consumidor son tenidos en cuenta al valorar el estándar de “reparación insatisfactoria” y elevar, de ese modo, las exigencias impuestas al fabricante.

* * *

Esta nota ha sido preparada por Juan Javier Negri. Para más información sobre este tema pueden comunicarse con el teléfono (54-11) 5556-8000 o por correo electrónico a np@negri.com.ar.

**Este artículo es un servicio de Negri & Pueyrredon Abogados a sus clientes y amigos.
No tiene por objeto prestar asesoramiento legal sobre tema alguno.**