

Garantía Legal. La reparación no satisfactoria y la sustitución de un producto defectuoso por otro nuevo

Comentario al fallo *Capaccioni, Roberto L. c/Patagonia Motor SA y BMW de Argentina SA*  
*Infracción a la Ley del Consumidor*

Caren Kalafatich y  
Adrián Bengolea

I. El caso [arriba] -

El 21 de febrero de 2006 el actor adquirió un automóvil cero kilómetro, marca BMW, modelo 320i en la concesionaria oficial “Patagonia Motor S.A.”. Estando el vehículo dentro del plazo de garantía legal comenzó a presentar desperfectos en su sistema de seguridad en razón de los cuales emitía “variadas alarmas lumínicas y sonoras acusando falsamente la ocurrencia de distintos desperfectos mecánicos inexistentes” con más “la eventual apertura espontánea de alguna ventanilla”. En virtud de ello el consumidor ingresó el vehículo a reparación al menos cinco veces resultando todos los intentos infructuosos puesto que, no sólo no se corrigieron las fallas del producto, sino que además tampoco se logró arribar a un diagnóstico certero de los problemas que efectivamente presentaba el rodado.

La empresa importadora de la marca en cuestión ofreció al consumidor una sexta revisión del automotor a los efectos de proceder -por tercera vez- a la sustitución de una pieza sin haber determinado realmente el defecto del vehículo. Ante ello, el actor condicionó la aceptación de la propuesta al compromiso de la demandada por instrumento público a sustituir el rodado por otro cero kilómetro dentro del plazo de cinco días de ser intimado para el supuesto de que una vez más las cosas no funcionaran. La empresa importadora se negó al requerimiento del cliente y éste inició demanda reclamando la sustitución del vehículo por otro cero kilómetro de idénticas características con motivo de la “reparación no satisfactoria” de las fallas de fábrica detectadas en el automóvil.

En primera instancia se hizo lugar a la demanda del consumidor y se condenó a Patagonia Motor S.A. y BMW de Argentina S.A. a sustituir el vehículo defectuoso por otro del mismo modelo y año (2006), en perfectas condiciones de mantenimiento y uso, con un kilometraje no menor a 21.300 km ni mayor al que posea al momento de notificar la sentencia con más una indemnización en concepto de daño moral. No conformes con este pronunciamiento ambas partes apelaron la sentencia.

En segunda instancia la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Bahía Blanca revocó el decisorio y rechazó la demanda por entender principalmente que no se había configurado el presupuesto previsto para la aplicación de los remedios contemplados en el art. 17º de la Ley Nº 24.240. Contra dicho pronunciamiento el actor interpuso recurso

extraordinario de inaplicabilidad de la ley (art. 278° C.P.C.C.BA) por ante la SCBA. En lo sustancial el consumidor recurrente se agravió en que el art. 17° LDC sólo exige “reparación no satisfactoria” por lo que entendió que puede ejercerse dicha garantía siempre que un producto no reúna las condiciones óptimas para su funcionamiento y que, ante la duda sobre la acreditación de tal extremo, debe primar siempre el principio pro consumidor; la aplicación tácita del decreto reglamentario N°1798/94 en relación al reemplazo de piezas de manera previa a la sustitución del bien; la supeditación de la procedencia de la sustitución a la mayor o menor dificultad que revista la detección de desperfectos; errónea aplicación de las reglas de la carga de la prueba; absurda y arbitrara valoración de la pericial mecánica, entre otros.

## II. El fallo de la SCBA [arriba] -

Por medio del voto del Dr. Lázari, en acuerdo y de manera concordante con lo dictaminado por el Subprocurador General, la Suprema Corte de Justicia de Buenos Aires resolvió hacer lugar al recurso extraordinario interpuesto por el Sr. Capaccioni y revocar la sentencia de la Cámara declarando consecuentemente la procedencia de la demanda y condenando a las accionadas a sustituir el rodado defectuoso del actor por otro nuevo de las idénticas características e indemnizar el daño moral reclamado.

Los principales argumentos sobre los cuales el Máximo Tribunal construye su decisión en torno a la procedencia de la impugnación de la actora son:

a) La absurdidad del decisorio recurrido de conformidad con la interpretación que la misma SCBA históricamente ha asignado a dicho concepto y los requisitos que exige su aplicación. Para ilustrar esto, el Tribunal transcribió fragmentos del fallo que evidenciaban que el hilo de razonamiento del juzgador parecía llevar necesariamente a la conclusión de que el actor había logrado acreditar el presupuesto de aplicación que exige el art. 17° inciso a) LDC a los efectos de la sustitución demandada, pese a lo cual el pronunciamiento acaba presentando un “giro ilógico en su argumentación” y arribando a “una solución no razonable del caso dentro del paradigma protectorio que rige en el ámbito de consumo”.

En este sentido, el a quo al decidir el caso entendió que la conducta del accionante frente a la propuesta de BMW S.A. -consistente en trasladar sin cargo el vehículo a otra concesionaria para proceder a la evaluación y diagnóstico integral de las fallas evidenciadas con miras a su reparación y bajo la supervisión de un delegado de la misma importadora- acabó frustrando la alternativa de reparación. En efecto, sostuvo que el condicionamiento del usuario de suscribir un compromiso de sustitución directa del rodado frente a otro posible incumplimiento habría impedido la configuración del presupuesto de “reparación no satisfactoria” porque “el íter de evaluación y detección del origen de las fallas no había terminado”. La SCBA sostuvo que tal inferencia “no resulta razonable”.

b) En contraposición a lo anterior, el Máximo Tribunal entendió que la circunstancia de que haya mediado un nuevo ofrecimiento de diagnóstico y reparaciones por parte de la demandada no es un argumento válido para no tener por cumplido el recaudo que exige el art. 17° inciso a) LDC toda vez que para ello basta con la constatados los vicios y la

reparación insuficiente en reiteradas ocasiones. Así, la Corte manifestó que “de seguirse el criterio sustentado por el a quo -que adopta la postura de BMW- se tornaría vacua e inoperante la protección brindada por el art. 42° de la Constitución Nacional a los consumidores, dado que el responsable en reparar la cosa vendida -como dice el recurrente- podría ofrecer ilimitados intentos de sustituir las piezas del rodado sin que nunca se configure la “reparación no satisfactoria” que la norma intenta evitar mediante el derecho de sustituir la cosa vendida”.

Asimismo, y en relación con la absurdidad de la decisión, la SCBA entendió que la misma lucía aún más clara si se ponderaba que al momento en que BMW realizó su propuesta no existía certeza de que el reemplazo de la pieza ofrecida pudiera solucionar definitivamente el problema, cuestión que incluso fuera mencionada por la Cámara en su pronunciamiento. En refuerzo de esta línea argumental el Tribunal tomó en consideración las apreciaciones señaladas por un perito mecánico que en su informe observó que las fallas podían estar originadas a múltiples causas (v. gr. falla en sensores, falla en los ramales de los cableados y conexiones de los mismos, falla de la unidad de interruptores) que podrían darse de manera conjunta o separada por lo cual la propuesta de BMW basada en el reemplazo de una pieza podría haber sido incluso una reparación “parcial” del rodado.

Finalmente, la Corte Suprema sostuvo que “el razonamiento de la alzada para determinar que existe una evidente mala fe de parte de la actora y justificar que la demandada daba garantías suficientes para dar una respuesta satisfactoria con el ofrecimiento de la disposición de la pieza a sustituir no se condice con la prueba aludida, en tanto deja abiertas otras posibilidades de origen del desperfecto, y por lo tanto, deja también sin sustento la mentada descalificación”.

c) Así las cosas, acreditado el extremo que exige el art. 17 LDC, el Tribunal se introdujo en el análisis de la procedencia de la sustitución del automotor por otro nuevo. Sobre ello, expresó que “no obsta a lo expuesto que el decreto reglamentario dispusiera que deba tomarse en consideración el período de uso, el estado general de lo reemplazo, así como la cantidad y calidad de reparaciones efectuadas” y, con cita de jurisprudencia de la CSJN, concluyó que el Decreto N° 1798/94 “contraría y altera la sustancia del ejercicio de la opción dispuesta a favor del consumidor prevista en el art. 17° de la Ley de Defensa del Consumidor” toda vez que “posiciona al proveedor de la garantía desde un lugar ajeno a su competencia, sin que haya tenido algo que ver con la aparición de algún desperfecto en el producto vendido” y “una interpretación en este sentido no es razonable jerárquico de las disposiciones constitucionales, ya que las empresas deberían tener un mayor conocimiento que los consumidores del producto que venden y, en base a ese conocimiento (...) y calidad de lo que ofrecen, asegurar al consumidor un nivel de calidad del producto para que no tenga que transitar un recorrido sesgado de obstáculos (acudir a la concesionaria varias veces, privarse de tener el auto cuando se repara, acudir a un abogado para la defensa) para obtener una cosa en óptimas condiciones”.

En este orden de ideas, la SCBA acabó argumentando que “el ofrecimiento de una determinada marca en un auto 0 kilómetro llena ínsito una promesa de calidad” y que “las restricciones previstas en el decreto -sustituir el auto comprado por un auto usado- distorsionan el sentido de la norma que no es otro sino que el consumidor reciba un nuevo

producto en reemplazo del defectuoso” por lo cual “es dable abstenerse de aplicar dicho decreto reglamentario para que cobre plena virtualidad la opción legal”.

d) Por otro lado, en lo que atañe al daño moral se hizo lugar al mismo por existir en el caso un “resultado existencial negativo” derivado de la falta de cumplimiento de las características ofrecidas en el propio instructivo del vehículo y todas las vicisitudes que debió atravesar el consumidor para hacer valer la garantía legal del mismo.

### **III. Análisis del decisorio. Algunas consideraciones adicionales** [arriba] -

Liminarmente cabe destacar y reconocer el absoluto acierto hermenéutico de la SCBA al desarticular la línea argumental del pronunciamiento recurrido y la armónica interpretación y aplicación de las normas que componen el régimen tuitivo consumeril. Si bien el tema central es la “garantía legal” que corresponde a todo bien o servicio, a los efectos del presente examen entendemos necesario escindir dos subtemas que consideramos constituyen los pilares sobre los que se asienta el decisorio que estamos comentando, a saber, la configuración de la reparación no satisfactoria un producto y los alcances o límites de la sustitución le sigue.

#### *III. a) Reparación no satisfactoria:*

##### *La situación de debilidad agravada del consumidor ante la reparación no satisfactoria:*

Si bien el consumidor parte de una situación de debilidad estructural, en los casos de adquisiciones de automotores la misma se agrava de manera exponencial.

El primer elemento que caracteriza esta situación tiene que ver con el valor de los automóviles. A diferencia de otros bienes que están en el mercado, el cuantioso precio que tienen los automotores dificulta notoriamente las reales posibilidad de rápido reemplazo que existe en otros casos (v. gr. un calzado, un celular, un electrodoméstico, etc.). A esto se debe adicionar que el consumidor en la generalidad de los casos destina gran parte o la totalidad de sus ahorros (o muchas veces su auto anterior como forma de pago) para adquirir este rodado nuevo lo cual una vez más torna prácticamente imposible pensar en que el consumidor pueda adquirir otra unidad en reemplazo de la que funciona defectuosamente.

En relación con ello, existe otra circunstancia que tiene que ver con la importante necesidad de contar con el automotor. Es de suponer que el consumidor que decide hacer una importante erogación para tener su auto propio lo hace porque lo necesita. El valor pagado tiene relación con la necesidad de ese consumidor de contar con un determinado medio de locomoción para sus quehaceres de la vida diaria: ir a trabajar, llevar los niños a sus distintas obligaciones, recorrer la ciudad en forma segura, salir rápidamente ante una urgencia, ir al supermercado, viajar, tener más libertad y tiempo disponible, entre otros.

Por otro lado, debe mencionarse también el vacío que normativa legal presenta en relación al plazo para efectuar las reparaciones, o sobre la eventual obligación del prestador (en este caso las industrias automotrices) en disponer un auto de reemplazo para que el consumidor pueda disponer del mismo durante la reparación. Estas ausencias del régimen consumeril quedan a criterio de la política de cada empresa sea que les interese o no mitigar los daños que produce no contar con el rodado.

Entonces tenemos que ante un problema con la unidad adquirida, el adquirente de dicho bien se encuentra -en la gran generalidad de casos- sin dinero para comprar otro que reemplace el defectuoso y además privado de un elemento indispensable para el desarrollo de su vida diaria en condiciones de normalidad, con el agravante de que no existe un sistema normativo que obligue al proveedor a reparar en un plazo determinado ni a entregar otro bien sustituto que mitigue los inconvenientes antes descriptos.

Esta situación de enorme debilidad es conocida por las empresas, lo que provoca que las mismas tengan incentivos poderosos para incumplir con lo que la norma les manda: cumplir con la opción efectuada por el consumidor afectado en los términos del art. 17° LDC, principalmente la establecida en el inc. a) de dicho artículo que establece la posibilidad de “pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características”. De esta forma, las fábricas especulan y se aprovechan de la situación de debilidad reseñada y hacen jugar el paso del tiempo a su favor, ofreciendo tantas reparaciones como sean necesarias (tal como aconteció en el caso de especie). Sabido es que “dejar transcurrir el tiempo” es “negocio” para las demandadas, mientras ven como crece día a día la necesidad del cliente de contar con el auto funcionando.

#### *La reparación no satisfactoria.*

A los efectos de que procedan algunas de las elecciones que puede hacer el consumidor en el marco del art. 17 LDC (sustitución, devolución precio de plaza o quita) es necesario que pueda configurar un requisito inexorable: la existencia de una “reparación no satisfactoria”. En el caso comentado la SCBA, con total acierto, dejó de lado el análisis subjetivo que realizaba el a quo para verificar el extremo señalado para pasar a un análisis objetivo de dicha cuestión. En este sentido, no cabe que los magistrados al resolver se introduzcan en un minucioso examen de la conducta o comportamiento adoptado por ambas partes de la relación consumeril sino por el contrario basta con poner la mirada sobre el objeto del vínculo (el bien) a los efectos de constatar la existencia de defectos y que, habiendo tenido el fabricante la posibilidad de repararlos, no lo ha hecho satisfactoriamente.

Se suma a lo antedicho que esta obligación que tienen los proveedores de productos es de resultado y no de medios. En efecto, no basta con que el fabricante ponga todos sus conocimientos, empeño o diligencias para reparar el vehículo sino que por el contrario estamos ante una obligación de resultado conforme la cual el fabricante debe garantizar al usuario la funcionalidad del rodado, o como expresa el art. 17 LDC “condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada”.

Con total desaprensión de la realidad, alguna jurisprudencia reciente ha pretendido invertir los riesgos de la introducción de productos defectuosos al mercado transfiriéndolos desde su natural sujeto obligado (el fabricante) hacia la víctima que necesita ser tutelada (el consumidor). En esta postura “pro empresa” se han podido observar argumentos irrazonables como en el caso comentado donde la Cámara pretendió inculpar al consumidor de la imposibilidad de la reparación satisfactoria so pretexto de que el usuario (probablemente harto de idas y vueltas ya que se acreditaron 5 ingresos al servicio técnico) solicitó por escrito el cumplimiento de una “obligación” que la Ley de Defensa del Consumidor impone al fabricante (sustitución, art. 17). Acertadamente la SCBA no sólo desestimó tal interpretación, entre otras razones por resultar repugnante al bloque normativo aplicable, sino que además sostuvo que “...el consumidor pagó un alto precio de compra en parte destinado a absorber esta garantía a fin de no verse conculcados sus intereses legítimos en la elección que le diera seguridad de alcanzar la identidad del producto ofrecido por la marca (arts. 953, 1197, 1198, 1071, 954, 907 del Cód. Civ.)”.

### *III. b) La sustitución de un bien defectuoso por otro nuevo. Alcances.*

Como se tratara en el acápite anterior, el art. 17º LDC es amplio y no sujeta el derecho del consumidor a mayores requisitos que la existencia de reparación no satisfactoria. Sin perjuicio de ello, el decreto reglamentario 1798/94 en materia de sustitución de productos introdujo dos cuestiones, por un lado, la supuesta necesidad de considerar “la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuársele” al bien y por otro, que sustitución de la cosa por otra de “idénticas características” deberá realizarse considerando “el período de uso y el estado general de la que se reemplaza”.

La primera parte genera algunos interrogantes como por ejemplo ¿tiene más derecho a la sustitución de la cosa aquel que más veces llevó el producto al servicio técnico?; ¿hay una cantidad “razonable” de visitas al servicio técnico? ¿cómo mide el usuario inexperto la “calidad” de las reparaciones? ¿no se supone que si la reparación no es satisfactoria ello se debe a la falta de calidad en la misma?, entre otros. Sin perjuicio de que coincidimos plenamente con la postura adoptada por la SCBA en el fallo comentado -en relación a que el decreto contraviene el espíritu del propio art. 17 LDC y colisiona con el art. 42 CN- se debe adicionar a ello la grave situación que se plantea ante la ya señalada falta de reglamentación de un plazo para la reparación y/o la obligación de reemplazo provisorio. Siempre que los derechos derivados de la garantía legal se ejerzan sin abuso, el art. 17 debe primar por sobre cualquier reglamentación y las facultades que dispone en favor del consumidor mantenerse incólumes.

La segunda parte mencionada ha dado lugar a algunos antecedentes jurisprudenciales que compartimos que han pretendido inferir de la norma una supuesta sustitución de productos nuevos por otros usados. Debe quedar claro, el decreto en ninguna oportunidad hace referencia explícita a que deba sustituirse un rodado por otro usado, ello fue y es una exclusiva interpretación errática tanto del decreto como de todo el régimen consumeril. La garantía legal en nuestro país, a diferencia de otros, es bastante breve (6 meses). En muchos casos es extendida por los fabricantes hasta un año. Si la sustitución se demora siempre será por culpa de las prácticas dilatorias de los fabricantes que pretenden disuadir al consumidor colocando trabas burocráticas. En rigor, corresponde que sea el proveedor quien cargue también con este riesgo del tiempo de uso y los daños que puedan generarse durante el

mismo (desde un simple desgaste por el paso del tiempo, hasta la destrucción siempre que no fuere una derivación de la negligencia o imprudencia del consumidor).

*Antecedente jurisprudenciales disvaliosos.*

Esperamos que este fallo venga a arrojar luz en materia de garantía legal en general, ya que los criterios que asienta son traspolables al resto de los bienes que se adquieran en el marco de la Ley N° 24.240, y en particular sobre los automotores. Decimos esto porque con anterioridad a este fallo de la Corte de Buenos Aires, hemos asistido con asombro a alguna jurisprudencia que ha distorsionado la letra y el espíritu del art. 17 LDC en flagrante contradicción con todo sistema tuitivo consumeril.

Un ejemplo de la preocupación señalada y que esperamos superar después del precedente comentado, es el caso “Sapas, Patricia N. c/Forest Car SA y Otros s/Ordinario” (Fecha: 31/05/2013) de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial (Sala A) en el cual un consumidor adquirente de un automotor 0 km reclamó porque el mismo presentó sistemáticas y reiteradas fallas y entradas a reparación, sin que las mismas pudieran ser reparadas en su totalidad. El Tribunal si bien consideró que los hechos probados encuadraban perfectamente en la de “reparación no satisfactoria”, no condenó a la entrega de una unidad similar, aduciendo querer evitar un enriquecimiento sin causa del consumidor ya que durante todo el tiempo del juicio (6 años) usó intensivamente la unidad. Entendió que entregar un auto con 6 años de uso a cambio de una unidad 0km “importaba una solución desproporcionada...”. Aduciendo estas razones, consideró que la solución más justa es la que prevé el art. 17, inc. c), LDC, es decir, que la accionante conservara la propiedad del vehículo en cuestión y obtuviera una quita proporcional del precio pagado por la desvalorización derivada de las fallas.

Es decir, además de desconocer la libertad de elección que garantizan el art. 42 CN y el propio art. 17 LDC, el Tribunal transfirió los riesgos al sujeto que merece protección en beneficio de quien realmente es obligado a garantizar la funcionalidad óptima de aquello que fabrica e introduce al mercado, así como también los incentiva a no desistir de las prácticas comerciales abusivas actuales como no contar con servicio técnico (v.gr. el caso de Blackberry en Argentina) o de tenerlo que sea insuficiente o negligente, total a final de cuentas les sale más barato.

Por otro lado, estamos ante una solución contra legem ya que exige como condición para hacer valer el derecho del consumidor establecido en el inc. c del art. 17 LDC, que el mismo no utilice la cosa durante todo el curso del proceso. Esta posibilidad, además de importar una exigencia no prevista en la LDC, implicaría enormes riesgos para el adquirente de un automotor en un todo contrario a la manda constitucional de proteger los intereses económicos de los consumidores.

Puede sumarse a lo antedicho que el razonamiento cuestionado omite destacar que el paso del tiempo en el uso del automotor defectuoso es por pura y exclusiva culpa del proveedor. Si la empresa hubiera cumplido con su obligación originaria de reparación satisfactoria o posteriormente de sustituir el automóvil en tiempo y forma -tal como manda el art. 17º de la

LDC- no estaríamos hablando del enorme tiempo que demandó la solución judicial. (Justo criterio sentado en autos “Prina, Constanza c. Antis S.s. y otro - Sumarísimo” de fecha 18/10/2011, Cámara Civil y Comercial de Salta, Sala III).

Mas allá de las cuestiones legales, este criterio resulta además de ilegal absolutamente funcional a la política de las empresas de continuar con los incumplimientos sistemáticos del art. 17 inc. c): la entrega del auto nuevo, en tanto termina premiando la mora en el cumplimiento de la obligación legal, dejando que el tiempo lo termine poniendo en mejor situación en perjuicio del derecho del consumidor.

#### **IV. Conclusión** [arriba] -

Como expresáramos anteriormente, el fallo comentado realiza una interpretación armónica y ajustada a la Constitución Nacional de las normas inferiores que resultan aplicables a la problemática de la garantía legal y el efectivo ejercicio de las facultades que para los consumidores se desprenden del art. 17° en casos de reparación no satisfactoria, temas de incuestionable actualidad. Creemos que este importante precedente marca el camino en la dirección correcta, comenzando a zanjarse una deuda que la Justicia tenía para estos consumidores estructuralmente débiles. Esperemos que este criterio sea receptado por los demás tribunales empiecen a apropiarse de estos argumentos que avanzan en la protección del sujeto débil del vínculo contractual.

Como expresáramos anteriormente, el fallo comentado realiza una interpretación armónica y ajustada a la Constitución Nacional, de las normas inferiores que resultan aplicables a la problemática de la garantía legal y el efectivo ejercicio de las facultades que para los consumidores se desprenden del art. 17 en casos de reparación no satisfactoria. De replicarse este criterio por los demás tribunales del país, se estará protegiendo en forma efectiva a esta clase de consumidores especialmente débiles a la vez que desalentará la comisión de prácticas abusivas y/o ilícitas de fabricantes y demás sujetos que no cumplen sistemáticamente con la obligación de sustitución claramente dispuesta por el art. 17 inc. c) de LDC.