

iProfesional.com

10 de junio de 2015

Por entrega de 0km defectuosos, crecen las "condenas solidarias" por daño moral a las concesionarias y automotrices

La Justicia está haciendo lugar a los reclamos por daño moral basado en los padecimientos de los reclamantes y en la privación de uso del vehículo



Por Sebastian Albornos iProfesional.com

A juzgar por lo que viene sucediendo -y por la cantidad creciente de reclamos- no debe sorprender que algunos **autos** retirados de **concesionarias** vengan con **fallas de origen**.

A veces estos **desperfectos** son resueltos rápidamente, haciendo uso de la garantía. En otras situaciones la falta de cumplimiento termina en **disputas judiciales**.

Lo cierto es que **cada vez más personas** se ven obligadas a **elegir sus quejas**, a raíz de que las **compañías no entregan** el 0km en **buenas condiciones**, no los reparan o lo hacen luego de mucho tiempo.

La Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC) establece que cuando se comercialicen bienes no consumibles -como los rodados-, el **usuario goza de un beneficio** por los **defectos o vicios**, toda vez que aquello adquirido no funcione correctamente.

Tal protección se justifica en que, al tratarse de artículos que tienden a durar un lapso considerable de tiempo, resulta necesario que la **persona quede debidamente cubierta** ante **posibles deficiencias o fallas** que se dieran a lo largo de la vida útil.

En ese contexto, **cada vez más la Justicia** está obligando a **resarcir por daño moral** y por privación de uso del vehículo -entre otros conceptos- **a los compradores** cuando aparecen fallas en las unidades nuevas.

Daño moral

La Cámara Comercial en la causa "Fernández Blanco contra Volkswagen" señaló que la figura legal de "**privación de uso**" se basa en la imposibilidad **material** de **utilizar el rodado** y el **consecuente daño** que se le infiere al titular del bien.

Los magistrados sostuvieron en este caso que **al damnificado se le restringieron** ventajas: la comodidad del **desplazamiento**, la **satisfacción o el placer**. Todo ello sin duda le **generó un daño cierto**, aunque no resulte fácil mensurarlo.

En esta causa, el particular había **adquirido un vehículo**. Pocos **meses después** de haberlo recibido comenzó a notar **problemas mecánicos** y, en consecuencia, **no pudo utilizarlo** debidamente.

La unidad **estuvo un mes en el taller**. Luego, al retirar el coche, se encontró con que **algunos otros accesorios** también habían venido **con defectos**.

Para los magistrados debía hacerse lugar al **reclamo por daño moral** porque "afectó la paz, la tranquilidad, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica del reclamante".

Consideraron que el **damnificado sufrió una injuria moral** y se vio afectado por la **razonable frustración** que le produjo que el bien que adquirió -luego de un gran esfuerzo económico- presentara **numerosas fallas** en su funcionamiento.

"No puede desdeñarse **el sufrimiento anímico** de quien ve **quebrada sus expectativas y confianza** por los **inesperados desperfectos** de un automóvil traído de fábrica y con poco rodaje. Esto le causó al demandante un **disgusto que trasciende las molestias** que han de tolerarse en el cotidiano plano contractual", agregaron los jueces.

Esta fue **una de las tantas sentencias** vinculadas con los **inconvenientes** derivados de la **compra de un 0km**.

[Ver Fallo completo](#)

En otro fallo, la Justicia **condenó a Renault** a indemnizar por **daño moral y privación de uso** a quien adquirió una **unidad** a estrenar que **presentaba fallas**.

Los expertos indicaron que **la mayoría de esos defectos** eran de **fabricación**, en tanto que **otros surgieron con posterioridad**.

Se hicieron presentes cuando habrían transcurridos **30.000 kilómetros de rodaje**. Pese a que el **damnificado concurrió** varias veces al **servicio técnico oficial**, los mismos **persistieron**.

La garantía rige para defectos de cualquier índole, sean graves o no, incluso para los ostensibles. Esto genera una responsabilidad objetiva, por la que quedan **obligados solidariamente** los proveedores.

La Ley de **Defensa del Consumidor** impone a todo comerciante el **deber de:**

- **Reparar** el bien o, en el supuesto de que la misma no sea satisfactoria
- **Sustituirlo** por uno nuevo (de idénticas características)
- **Reintegrar las sumas pagadas**, conforme al precio actual.

En este caso, "habiéndose demostrado que el **automóvil** presentaba **defectos de fabricación** y cuya correcta reparación no fue concretada -pese a todos los esfuerzos tendientes a hacer valer la garantía- quedó **acreditado el daño moral**", destacaron los magistrados.

[Ver Fallo Completo](#)

Cuándo procede la garantía

De acuerdo con la normativa vigente, la **garantía puede ser requerida** por los usuarios **cuando:**

- El **producto** directamente **no funciona**.
- Anda, pero **no cumple** con las **prestaciones ofertadas** y publicitadas.

Es decir, su **funcionamiento no se condice** con lo que se le **informara al usuario** antes de adquirir el bien.

Flavio Lowenrosen, director del Suplemento de Derechos del Consumidor de [elDial.com](#), remarcó que "cuando se trate de bienes usados, la garantía debe tener un plazo no menor a 3 meses. **Cuando sean nuevos** deberá ser extendida a período **mínimo de 6 meses**".

En el caso de los **automóviles**, la misma **protege** por un cierto **período de tiempo** o una **cantidad de kilómetros** y termina con el hecho que suceda primero.

Debe **cubrir la reparación** por **defectos de fábrica** o por vicios en su funcionamiento que no sean imputables al usuario. Además, Lowenrosen indicó que el producto "debe poder llevar a cabo todas las funciones ofertadas y publicitadas".

Por ello, **cuando no las cumple** se altera su finalidad y el **particular** se encuentra **en condiciones de requerir** el servicio de **garantía**.

Los períodos mencionados comienzan a correr **a partir** de la **entrega del bien** y las partes pueden convenir un lapso mayor.

Si existe un defecto, y el **vehículo debe trasladarse** a la fábrica o al taller habilitado, el transporte o **los gastos** estarán a cargo del **responsable del aval**.

Por qué responden la concesionaria y la automotriz

La Ley de **Defensa del Consumidor** es muy amplia en cuanto a la "**cadena**" de **responsabilidades** -en relación a la prestación de la garantía- que les impone a los proveedores.

"Tanto los **fabricantes**, como los **importadores** y los **vendedores** deben asegurar un **servicio técnico adecuado** y el suministro de **partes y repuestos**", remarcó el director del Suplemento de Derechos del Consumidor de elDial.com.

La norma establece que "serán **solidariamente responsables** del cumplimiento de la **garantía**, los **productores**, los **importadores**, los **distribuidores** y los **vendedores**".

El **certificado** -que debe entregarse junto con el producto- tiene que estar **por escrito**, en castellano, debe ser de **fácil comprensión** y, como mínimo, deberá contener:

- a) La **identificación** del **vendedor, fabricante**, importador o distribuidor.
- b) Las **especificaciones técnicas** para su correcta individualización.
- c) Las **condiciones de uso**, instalación y mantenimiento para su buen funcionamiento.
- d) Las de **validez** de la **garantía** y su plazo de extensión.
- e) La de **reparación del bien**, con especificación del lugar donde se hará efectiva.

Si hay que notificar al **fabricante o importador** de la entrada en vigencia del aval respectivo, dicho acto estará **a cargo del vendedor**.

Aun si éste **no lo hiciera**, ambos serán **solidariamente responsables**.

En caso de **existir una cláusula contraria** a lo mencionado, la **misma será nula**.

Si el artefacto debió ser arreglado dentro del período de cobertura, **el garante** estará **obligado** a entregar una **constancia** de reparación, en la que indique qué piezas fueron reemplazadas, la fecha en que recibió el producto y lo restituyó.

Hay que tener en cuenta que el **lapso** durante el cual el **consumidor** estuvo **privado del uso** del producto -por cualquier causa relacionada con su reparación- "debe computarse como **prolongación del plazo** de garantía legal".

Reparaciones

En los supuestos en que la **reparación efectuada no resultara** satisfactoria, por no reunir las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinado el artículo, el **consumidor puede**:

- a) Pedir la **sustitución**. En tal caso, el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega del reemplazo.
- b) **Devolverlo en el estado en que se encuentre**, a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas.

Un punto clave: el **sistema legal de garantías**, previsto en la LDC, **no funciona** como una **vía previa de carácter obligatorio** que el consumidor afectado debe transitar. Si lo desea, "**puede saltarla y exigir** directamente la **rescisión** del contrato y los **daños y perjuicios** sufridos", agregó el especialista.

Los **compradores** también deben tener en cuenta que se tendrán por **no convenidas las cláusulas** que:

a) Desnaturalicen las obligaciones o **limiten la responsabilidad** por daños.

b) Importen la renuncia o **restricción de sus derechos** o amplíen los de la otra parte.

Del **mismo modo** sucederá con las que contengan **cualquier precepto** que indique que el **consumidor sea quien deba probar** que utilizó correctamente el bien.

Reclamos

Si el vehículo presenta fallas de origen, se pueden hacer **dos tipos de reclamos**: uno **administrativo** y otro **judicial**.

El **primero** se llevará a cabo en la secretaría de **Defensa del Consumidor** que corresponda al domicilio en el que se citará al damnificado. **El otro** a la **concesionaria o automotriz**.

El **damnificado** podrá **exigir un resarcimiento económico** que el **responsable de la agencia** podrá **aceptar o no**. En caso de **negarse**, y si a través de las investigaciones realizadas por Defensa del Consumidor se determina la culpabilidad del fabricante y/o vendedor, se lo obligará al **pago de una multa**.

Paralelamente, puede **iniciar contra el vendedor y el fabricante un juicio civil** por los daños y perjuicios padecidos.

Para acceder a la nota, debe ingresar en:

<http://www.iprofesional.com/notas/213489-Por-entrega-de-0km-defectuosos-crecen-las-condenas-solidarias-por-dao-moral-a-las-concesionarias-y-automotrices->