

Viedma, 25 de marzo de 2025.

AUTOS Y VISTOS: Los presentes caratulados: **“PAVLETICH, GLADYS EDITH C/CAJA DE SEGUROS S.A. S/SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS”**, **EXPTE. N° VI-01360-C-2023**, puestos a despacho a los fines de resolver; de los que,

RESULTA:

1.- En fecha 23/08/2023 se presenta Gladys Edith Pavletich, por apoderada y promueve demanda por incumplimiento contractual de la póliza de seguro automotor contratada más los daños y perjuicios ocasionados, contra La Caja Seguros SA, por la suma de \$2.944.396,22. Así, solicita se indemnicen los rubros privación de uso de su vehículo, daño moral y daño punitivo.

Relata los hechos en los que funda la acción y en tal sentido manifiesta que el día 30/07/2022, cuando se encontraba circulando con su camioneta Marca Renault, modelo Duster, Dominio AE124SB, asegurada por la demandada con la Póliza N° 5040014949306 de cobertura de todo riesgo -con franquicia del 1% del valor del automóvil- sufre un choque desde el lado derecho, por parte de una camioneta modelo Ford Dominio WKK-681 de titularidad de Carlos Rubén González, en momentos en que la conducía el hijo de éste: Luciano Emanuel González.

Refiere que el impacto le ocasionó serios daños en su vehículo, por lo que realizó la denuncia del siniestro vía telefónica a su aseguradora.

Luego describe que el día 01/08/2022 se contacta con la oficina del productor de seguros, Alejandro Sinagra y envía las fotos de la camioneta, y al día siguiente le informan que ya se le había tomado la denuncia (Siniestro N°5510-1242398) y que enviarían la derivación necesaria para el arreglo en el taller mecánico con el que la demandada trabaja en la ciudad de Viedma.

No obstante, señala que el día 03/08/2022 su productor de seguros le comunica que dicho taller no presupuestaría el arreglo hasta que no existieran precios establecidos, por lo que se traslada a “Talleres del Sur” a consultar por la situación y allí le informan que realizan la mecánica, chapa y pintura para Caja de Seguros SA, y que hasta que no estuvieran los repuestos no iban a poder estimar el valor del trabajo, sin perjuicio de que la accionada aún no les había derivado el trabajo. Sin perjuicio de ello, seguidamente refiere que al día siguiente ponen en su conocimiento que se cargó la derivación al taller

y que espere la confirmación del turno.

Indica que el día 05/08/2022 solicita la carta de franquicia, la que le es enviada con fecha 08/08/2022 y el 12/08/22 la camioneta es ingresada al taller denominado “Talleres del Sur”.

Luego expone que el 01/09/2022 le comunican que Renault debía proveer los repuestos dentro de un plazo de 15 días aproximadamente, pero pasado ese periodo los repuestos no llegaban y le informan que se suspende la orden de reparación por la falta de insumos.

Sostiene que durante los dos meses siguientes consultaba por los repuestos y la respuesta seguía siendo la misma.

El día 07/11/2022 nuevamente consulta a la secretaria de su productor -de nombre Aylén- y le responde que la fecha de entrega de los repuestos sería el 23/11/2022, fecha en la que finalmente le refieren que los repuestos fueron entregados al Taller, aunque luego el día 30/11/2022 le dicen que faltan los repuestos grandes: puerta, paragolpes, guardabarros, llantas de aleación y bisagra capot.

Manifiesta que el día 05/12/2022 nuevamente consulta por Whatsapp a Aylén sobre los repuestos faltantes y le responde que desde el taller refirieron faltante de repuestos. Ante ello, la actora le solicita “que aceleren los trámites” ya que la situación era insostenible y ya llevaban “cuatro meses a las vueltas”.

Indica que entonces decide conseguirlos por su cuenta, y el día 07/12/2022 se acerca a la sucursal de Renault -R1- de Viedma donde le informan que los repuestos necesarios estaban a disposición en el local para la venta, por lo que los días posteriores realizó varias llamadas al 0800 de la demandada sin obtener ninguna respuesta favorable.

Argumenta que frente a la actitud abusiva y maliciosa de la accionada, el día 29/12/2022 envía una carta documento dirigida a la aseguradora, la cual fue recibida pero nunca contestada, demostrando ello una vez más el desinterés en resolver el caso. Agrega además e-mail que la envió desde su casilla de correo, relatando que se evidenció, una vez más, la falta de respuesta oportuna.

Luego, el 14/01/2023 le comunican que la camioneta había comenzado a ser reparada en el taller, sin perjuicio de que continuaban faltando repuestos, y ante ello, en el mes de febrero del 2023 decide iniciar un proceso de mediación en el CIMARC de esta

localidad, a partir del cual se realizaron dos reuniones de forma virtual.

Señala que a mediados del mes de marzo ponen en su conocimiento que se encontraban en la etapa final de la reparación y el día 22/03/2023 se realizó una audiencia de mediación en el CIMARC de Viedma, oportunidad en la que solicitó además la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados.

Finalmente, unos días después le informan desde el Taller que la camioneta estaba lista para retirar, y cuando concurre al lugar, observa que estaba roto el parabrisas, el cierre centralizado no funcionaba y la batería no arrancaba.

A continuación, se expide respecto a los rubros indemnizatorios reclamados, funda en derecho, ofrece prueba y concreta su petitorio.

2.- Proveída la demanda, se concede el beneficio de litigar sin gastos a la actora, de conformidad con el artículo 53-último párrafo- de la LDC.

3.- Corrido el traslado de ley, en fecha 04/10/2023 se presenta Caja de Seguros SA, mediante apoderado y contesta la demanda.

Sostiene que su intervención no proviene de la participación en el accidente, sino que se da por la cobertura contratada por la actora, de todo riesgo con franquicia en base a la cual asumió la reparación de los daños constatados en el automotor siniestrado.

Refiere que el siniestro fue aceptado y se ofreció el pago en dinero de la indemnización, pero la actora no aceptó ese procedimiento y solicitó que la aseguradora realizara el reemplazo de los repuestos. Por ello, de inmediato se le señaló un Taller que se encargó de recibir el automotor, evaluar los daños, solicitar los repuestos necesarios, proyectar la reparación, y finalmente llevó a cabo las tareas de sustitución de elementos de chapa, su pintado, pulido y lustrado.

Argumenta que la reparación incluyó la sustitución de las partes mecánicas del automotor -repuestos- dañadas, distintas propiamente a la competencia de chapa y pintura, y sostiene que ni su parte, ni los talleres de chapa y pintura, y de mecánica, son fabricantes, distribuidores o vendedores de los repuestos necesarios para la reparación. Por lo tanto, “como un vecino más” deben recurrir al mercado para adquirirlos, quedando sometidas a las vicisitudes consiguientes.

Afirma que en su mayoría se trataba de autopartes que debían importarse y, además de

las dificultades originadas en las restricciones para operar con divisas (“cepo cambiario”) también debía aguardarse que el Taller les otorgue un turno para la reparación.

Expresa que la actora retiró el automotor concluida la reparación y dejó asentada la falta de respuesta del acumulador de energía (estaba descargado) y el astillado de parabrisas. Al respecto, indica que el inconveniente con el acumulador fue rápidamente solucionado con intervención del chapista que se encargó de darle carga y restablecerlo para su uso, y a su vez se procedió a sustituir el parabrisas del automotor a costa de la aseguradora.

Alega que no existe ningún daño sufrido en el automotor asegurado como resultado del siniestro denunciado por la actora que no haya sido reparado, por lo que su representada cumplió las obligaciones emanadas de la póliza.

Seguidamente, impugna los rubros indemnizatorios reclamados por la actora, ofrece prueba, funda en derecho y peticiona el rechazo de la demanda.

4.- Asumida la titularidad de la Unidad Jurisdiccional N° 1, me avoqué en las presentes actuaciones. Se lleva a cabo la audiencia del art. 361 del CPCC, conforme acta de fecha 21/02/2024. Producida la prueba, según certificación de fecha 02/12/2024 y se procede a clausurar el período probatorio. Alegaron las partes: actora en fecha 06/12/2024 y demandada el 09/12/2024.

El 14/02/2025 se llama a autos para sentencia, providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

Y CONSIDERANDO:

I.- La temática a decidir.

De acuerdo al modo en que la presente litis quedara trabada, en orden a los escritos introductorios del proceso, la cuestión a dilucidar consiste en determinar si, en base al contrato de seguro que uniera a las partes -cobertura de siniestro “todo riesgo” con franquicia del 1%, Póliza N° 5040014949306 de La Caja Seguros SA, existió incumplimiento por parte de la empresa aseguradora.

Concretamente, la controversia a resolver radica en el invocado incumplimiento de parte de la aseguradora al asumir la cobertura de reparación de los daños materiales

sufridos por el vehículo de la actora -Renault Duster Dominio AE124SB- en el siniestro ocurrido en fecha 30/07/2022, ello con fundamento en la demora en los tiempos de reparación del automotor.

En base a ello, la accionante reclama una indemnización por los daños causados por el excesivo lapso de tiempo que insumió la reparación del vehículo, solicitando los rubros de privación de uso, desvalorización, daño moral y daño punitivo.

II.- El derecho aplicable.

He de comenzar precisando qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen.

Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CCyC y las enseñanzas de Roubier.

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según cómo se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigencia de la misma. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. (Aída Kemelmajer de Carlucci, *La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes*. Rubinzal Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2015).

En ese sentido, observo conforme las constancias de autos, que tanto la póliza contratada, como el siniestro oportunamente denunciado ante la compañía, sucedieron luego de la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación, lo cual determina su aplicación al presente caso sin lugar a dudas.

Asimismo, en atención al contrato originario que uniera a las partes, resulta aplicable la Ley Nacional de Seguros 17418 -en lo que corresponda-, y a su vez ante la existencia de una relación de consumo, en los términos de los arts. 1092 y 1093 del CCyC, corresponde la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor 24240 y ref. 26.361.

A mayor abundamiento, es dable recordar que, si bien los contratos de seguro se encuentran regulados por legislación específica, debe realizarse una interpretación armónica de los principios propios de este tipo de contrato bajo los lineamientos de la LDC -de orden público- y siempre bajo la lente rectora de la Constitución Nacional y Provincial. Así también lo entendió el STJRN en los siguientes términos: “Como el

contrato de seguro es un contrato de adhesión, la inteligencia del alcance de sus estipulaciones debe hacerse en favor de la parte no predisponente, tal como surge de las normas contenidas en la ley de defensa del consumidor y de los principios consagrados en forma explícita en el art. 42 de la Constitución Nacional”.

Por lo hasta aquí reseñado, debo enfatizar que resolveré integralmente la cuestión, a la luz del microsistema del derecho de consumo, con base constitucional en el art. 42 de la CN, junto a la LDC y lo previsto en el CCyC (arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cdtes.).

III.- Análisis y valoración de los hechos controvertidos a partir de la prueba producida.

En primer lugar, destaco que para dar solución al caso planteado, la valoración de toda la prueba la efectuaré conforme las reglas de la sana crítica, es decir, por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta de la judicatura, de acuerdo con lo que prescribe el art. 386 del CPCC, art. 3 del CCyC y, en definitiva, fundaré mi decisión conforme a lo previsto en el art. 200 de la Constitución Provincial.

Luego y en particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, debe estarse al principio de las “cargas probatorias dinámicas” que se desprende del art. 53 de la LDC e implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor, pero sin preceptos rígidos en la búsqueda de la solución justa, según las circunstancias de cada causa. El carácter tuitivo de aquella norma vino a agravar la carga que pesa en cabeza del proveedor de bienes y servicios y dispone que: “Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”.

Por otro lado, resalto que cuando los argumentos de las partes se hallan en franca contradicción, tal como sucede en el caso, compete a la magistratura llevar adelante la construcción de la versión fáctica que más se corresponda con las circunstancias de lo que verosímilmente puede haber sucedido (verdad jurídica objetiva).

En función de ello, me adentraré en el análisis de las constancias probatorias de la causa. En primer lugar, tengo en cuenta el contrato de seguro, regido bajo la Póliza N°

5040014949306, relación reconocida por ambas partes, afirmando su vigencia. Asimismo, no existe controversia respecto al alcance y/o interpretación de sus cláusulas.

En ese sentido, destaco que existe acuerdo entre las partes litigantes en relación a que, ocurrido el siniestro y ante la denuncia realizada por la asegurada, la compañía asumió la cobertura de los daños materiales sufridos por el vehículo, tomando a su cargo las gestiones de peritar, presupuestar, contratar talleres y comprar los repuestos necesarios.

Esta carga asumida fue expresamente reconocida por Caja de Seguros SA en el escrito de contestación. Al respecto, su representante refirió que la compañía asumió la reparación de los daños constatados en el automotor siniestrado, y se ofreció el pago en dinero de la indemnización, aunque la actora no aceptó ese procedimiento y solicitó que la tarea -arreglo- la llevara a cabo la aseguradora. Afirmó también que de inmediato se le señaló un Taller que se encargó de recibir el automotor, evaluar los daños, solicitar los repuestos necesarios y proyectar la reparación

Cuento con las conversaciones mantenidas por Whatsapp entre la actora y la encargada de gestionar las comunicaciones, de la que se extrae las comunicaciones periódicas en lo relativo al proceso de reparación del vehículo -ver además la prueba informática producida de la que se extrae todo el material probatorio sobre la forma en que se gestionó el siniestro, la documentación requerida, etc.-

Así, advierto que ante la consulta de la actora, le informan el día 17/08/2022 que su camioneta ya se encontraba en el Taller para reparar, que el perito de la aseguradora la había revisado -y fue acompañada por la accionada además la inspección técnica respectiva, con fecha de impresión del 03/08/2022 conforme documental de contestación de demanda-, de manera que a esa fecha ya se habían presupuestado los daños. Además le comunican que enviado el presupuesto comenzaría a repararse.

Pasados los días la actora consulta respecto a la provisión de los repuestos necesarios y en fecha 29/08/2022 se le informa que la compañía provee los repuestos, que los compran directamente y que ese día realizaron el pedido de los insumos. Luego de ello el día 16/09/2022 le contestan que le cancelaron el turno porque no llegaron los repuestos y debe esperar porque le van a avisar cuando el Taller los reciba.

Entonces, no caben dudas respecto a las obligaciones asumidas por parte de la aseguradora a efectos de proceder a la reparación del vehículo siniestrado. Y de las

constancias probatorias de la causa se evidencia que transcurrieron los meses -ocho- sin que la misma cumpla debidamente con las gestiones asumidas, frente al constante reclamo de la actora.

Así, advierto que la aseguradora no cumplió con la provisión de los repuestos en debido tiempo y forma, lo que llevó a que se demoren excesivamente las tareas de reparación en el Taller asignado.

A mayor abundamiento, resulta aplicable el art. 53 de la LDC y, en ese sentido, la demandada -empresa especializada que se encontraba en mejor posición para probar- no aportó prueba alguna a los fines de demostrar el alegado cumplimiento en debido tiempo y forma.

Luego, de la prueba informativa (responde agregado en fecha 09/04/2024), surge la versión relatada por la actora en relación a que los repuestos se fueron recibiendo en sucesivas entregas hacia fines de diciembre de 2022, la unidad ingresó recién al Taller para la reparación en el mes de enero de 2023 y los trabajos concluyeron recién en el marzo de 2023 formalizándose la entrega del automotor a la titular el día 15/03/2023.

Y si bien se refiere que resultaba imprevisible la fecha de recepción de los repuestos de la marca Renault, dicha circunstancia no resulta óbice para eximir a la accionada de responsabilidad.

Señaló el titular del comercio encargado de la reparación también que para el encendido del automotor se le dio carga de la batería, que respondió y continuó con su funcionamiento. Además se informa que con motivo del siniestro se astilló el parabrisas y la sustitución del mismo no correspondía hacerla en su comercio, por lo que se le indicó a la Sra. Pavletich que Caja de Seguros SA lo proporcionaría.

De la prueba informativa dirigida al productor de seguros Alejandro Sinagra (agregada en fecha 12/03/2024), surge que éste indica que no se contaba con los repuestos necesarios para comenzar los trabajos por dificultades en la importación. Dijo que no cuenta con registro de ingreso y egreso del automotor en el Taller, que de todo ello estuvo informada la interesada.

De esta forma, de la prueba producida surge acreditado que el siniestro fue aceptado, no obstante, se produjo una excesiva demora en la reparación del vehículo, invocando la accionada la dificultad en la compra de los repuestos necesarios -cuya adquisición a su

cargo reconoce- por dificultades en su importación y el “cepo cambiario de público y notorio conocimiento”.

Luego, cabe destacar que el 29/12/2022, es decir, ya transcurridos cinco meses desde la aceptación del siniestro, la actora envió carta documento a la aseguradora (informe del Correo Andreani agregado en fecha 13/03/2024), además de un e-mail, reclamando ya que el vehículo continuaba parado en el taller, sin arreglo alguno y sin una fecha probable de reparación. Frente a ello, se advierte que la misiva no fue contestada por la empresa demandada.

Asimismo, obra presupuesto de fecha 23/08/2022, a nombre de la actora del comercio R1 -que no fue desconocido por la accionada- que da cuenta de la existencia de los repuestos en la propia sucursal que provee los repuestos oficiales de Renault en la ciudad de Viedma.

Entonces, observo que la accionada sostuvo como defensa para justificar la demora, por un lado, que se trataban de autopartes que debían importarse en medio de las dificultades originadas en las restricciones para operar con divisas, y que, en virtud de la extensión de los daños y diversidad de elementos necesarios para sustituir y reparar, también requería mucho tiempo encontrar un Taller que otorgue turno para reparación.

Sin embargo, lo cierto es que dichas circunstancias esgrimidas no han sido acreditadas por la parte que tenía la carga de hacerlo. De la prueba de autos surge que rápidamente se consiguió el comercio encargado de realizar la reparación y se procedió a realizar el peritaje y presupuesto de los repuestos necesarios. La accionada no probó circunstancia alguna acerca de cuáles eran los materiales e insumos faltantes y sus motivos. Circunstancia que tampoco fue debidamente informada en forma clara a la actora, incumpliendo el deber de información que a su cargo pesaba.

La norma del art. 53 de la Ley 24240 es contundente, y de ella resulta que el legislador ha impuesto sobre el proveedor que resiste la pretensión de un consumidor dos cargas: primero, aportar al proceso todos aquellos elementos; y segundo, prestar toda la colaboración necesaria para esclarecer el asunto.

Y si bien podría haberse justificado una demora razonable, lo cierto es que de ninguna manera ello alcanza para justificar el incumplimiento de la empresa que había asumido a su cargo la provisión de los mismos, máxime cuando ello resulta ser un elemento

esencial de la contratación.

Resta agregar que en esta sede se llevó a cabo una prueba pericial mecánica a instancia de ambas partes, y no se consultó al profesional punto alguno sobre las alegadas dificultades de importación de repuestos.

Entonces, analizada y valorada la totalidad de la actividad probatoria de ambas partes, entiendo que se ha demostrado que la empresa aseguradora demandada incurrió en el alegado incumplimiento de las obligaciones a su cargo conforme a la póliza contratada, toda vez que al asumir la reparación del vehículo siniestrado, debiendo cumplir con las gestiones de asignar talleres de reparación, así como la provisión de los repuestos y materiales necesarios en tiempo y forma, demoró excesivamente su cumplimiento, más allá de cualquier plazo que pudiera estimarse como razonable ya que, denunciado el siniestro ante la compañía en fecha 01/08/2022, la actora recién tuvo su vehículo reparado el día 15/03/2023.

Y ello recién luego de que la propia accionante cumpliera un rol activo a los fines de gestionar el cumplimiento de la reparación. De esta manera, observo que la demandada mostró desinterés por los derechos de la cliente, quien incluso debió recurrir a la instancia de mediación para finalmente concretar la reparación del vehículo, sin perjuicio de que ahora acciona por los daños que invoca no fueron reconocidos por la accionada en dicha oportunidad.

A ello agrego la omisión de contestar una misiva -en el caso carta documento y además e-mail- de esa índole es elemento inconciliable con la actitud que corresponde esperar, dado el carácter profesional de las sociedades comerciales, pesa sobre ellas la carga de proceder en forma diligente (art. 902 del CCyC), lo que autoriza a considerar impropio a la luz de la doctrina que emerge del art. 919 del mismo código, que, frente a un requerimiento de esa especie, la aludida sociedad haya guardado silencio y ello, con mayor razón, cuando nos hallamos en el marco de una relación de consumo, ámbito en el cual pesa el deber genérico del proveedor de expedirse con claridad (arg. arts. 4 y 13 LDC) a efectos de delimitar su responsabilidad e informar adecuadamente a su clienta.

Así, sin perjuicio de que la compañía finalmente cumplió con la reparación total de los daños producidos en el vehículo siniestrado, excedió todo plazo razonable a tal efecto, provocando que la consumidora tuviera que reclamar constantemente y durante el lapso de más de ocho meses, el cumplimiento de las obligaciones contractuales a su cargo.

Finalmente, también ha existido incumplimiento en su deber de información. Así se ha dicho: "...Cuando se contrata un seguro contra todo riesgo el objetivo es que se cumpla con la póliza contratada y se paga la prima por destrucción total o parcial, pero en el caso de autos ha existido incumplimiento de la aseguradora en la obligación de informar en forma veraz y adecuada y se han violado los principios de buena fe, orden público e igualdad que consagra el art. 16 de la Constitución Nacional. Hay una desnaturalización de las obligaciones por parte de la empresa aseguradora ya que no se ha informado acerca del procedimiento a seguir con respecto a la reparación no satisfactoria del automotor y en su caso de la destrucción total; toda cláusula que faculte unilateralmente al proveedor del bien o del servicio a modificar las condiciones del contrato o suspender su ejecución, sin razón valedera, a alterar cualquier derecho del consumidor emergente del contrato o a variar las características o calidad del bien o servicio, constituirá una desnaturalización del principio instaurado por ley" (Farina, "Defensa del consumidor y usuario" pág. 412, Stiglitz "Derecho de seguros, Tomo I" págs. 25 y 26, citados por Fernando E. Shina en "Daños al consumidor", pág. 388 y sgtes.) (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, Sala III, "Vignolles, María de los Ángeles c/San Cristóbal Seguros Generales S.A. s/Daños y perjuicios - incumplimiento contractual -exc. Estado-, sentencia del 09/12/2015, Cita Online: AR/JUR/74467/2015).

En función de ello, deberá responder ante los daños y perjuicios ocasionados, con fundamento en lo dispuesto por los art. 10 bis y 40 de la LDC y en tanto la accionada reconoció que tenía a su cargo, conforme la póliza contratada el costo de reparación o de reemplazo de las partes afectadas, siendo éste un objeto esencial de la contratación.

En consecuencia, probada la responsabilidad de la accionada, cabe analizar si el incumplimiento contractual acreditado, ha causado daños y perjuicios a la actora que deban ser reparados.

IV.- Daños reclamados.

IV.1.- Daño directo. Privación de uso.

Se reclama en la demanda como daño directo, el valor de un acumulador en base a que se alega que se averió y tuvo que reemplazarse.

De la prueba de autos - informe del Taller y pericial mecánica- no se ha demostrado la rotura del acumulador en cuestión, sino que solamente se descargó durante el período de

inmovilización del vehículo, lo cual fue solucionado con la carga del mismo. Por lo tanto, rechazaré este concepto.

Luego se reclama indemnización por la privación de uso del vehículo desde el día del siniestro hasta la fecha en que culminó la reparación del mismo.

La actora fundamenta la pretensión en el hecho de que debió afrontar el costo de taxis para movilizarse, además de fletes hasta el Balneario La Lobería donde estaba construyendo una vivienda.

Al respecto, debo decir que, como es sabido, la sola privación del uso implica un daño resarcible en sí mismo, y hace presumir la existencia de un perjuicio, toda vez que quien tiene y usa un automotor lo hace para satisfacer una necesidad, perjuicio que debe evaluarse de acuerdo a las circunstancias que el proceso aprehende y el lapso de inmovilidad del rodado.

En ese sentido se ha dicho que: “La sola privación de uso del rodado siniestrado constituye daño indemnizable, pues, cabe presumir que quien lo tiene es para usarlo, sea para su trabajo, fuera por comodidad o esparcimiento, quedando librada a la valoración de la prueba que haga el juez la fijación del monto indemnizatorio” (C.Nac.Civ., sala E - 24/02/2006 - Movi Trans Sociedad de Hecho y otros c. Aldazábal, María y otro - LA LEY 2006-D, 415).

Así se ha dicho que tanto en el supuesto de daños parciales como de destrucción total, no cabría indemnizar sino el tiempo que razonablemente demande la reparación o en su caso la sustitución del vehículo dañado.

En base a lo expuesto, de la prueba informativa y testimonial producida surge acreditado que la actora se vio privada del uso de su vehículo desde la fecha del siniestro ocurrido el 31/07/2022 hasta que le fue entregado reparado el día 15/03/2023, sin perjuicio de que luego se le realizó el reemplazo del parabrisas en fecha 14/04/2023 por encontrarse el mismo astillado, aunque ello no imposibilitaba su uso.

Por ello, de acuerdo a lo peticionado en la demanda, valoraré la imposibilidad de utilización del vehículo, tanto en su faz de movilidad familiar como también, a los fines de desarrollar sus tareas como utilitario.

Entonces, tal privación debe ser sin dudas reparada, pero debo determinar cuánto es el tiempo imputable a la parte demandada, ya que este concepto debe tener un límite

razonable. Todo ello significa que no se debe indemnizar por todo el lapso en que se vio imposibilitada de usar el vehículo, ya que lo que resulta indemnizable es la indisponibilidad que fue causada por el incumplimiento de la demandada, en cuanto excedió el período de tiempo habitual que demandaría la reparación de la camioneta siniestrada.

En tal orden de ideas, y en atención a las distintas circunstancias de la causa, considero razonable y prudente estimar como lapso de indisponibilidad normal a causa del accidente, contemplando el tiempo para la normal adquisición de un turno y efectuar la reparación el término un período de dos meses. Así, el tiempo a considerar imputable al incumplimiento de la demandada es el que ha superado dicho plazo razonable, ello estimándolo en base a precedentes y casos similares.

De esta forma, consideraré que debe indemnizarse el tiempo transcurrido entre el 01/08/2022 en que se realizó la denuncia ante la compañía y el día 15/03/2023 en que se le restituyó el vehículo. Y a dicho lapso le descontaré 60 días en que se estima como plazo razonable de reparación no imputable a la aseguradora demandada. Así, el tiempo de privación de uso a indemnizar es de 166 días.

En cuanto a las pautas para la cuantificación del daño, la pauta es el costo del empleo de medios de traslación que reemplacen la función del automotor siniestrado (conf. CN.Civ., Sala D, 30/4/99, “Rodríguez c/Verbic”, LL 1999-E-953). (Conf. STJRNS1 Se. 67/08 “Traffix Patagonia SH”), entonces, “la privación de uso del automóvil no requiere la presentación de comprobantes fehacientes puesto que la imposibilidad de emplear un bien valioso constituye un perjuicio que merece ser reparado, tratándose de un daño cuya existencia no requiere prueba y que se configura cuando el damnificado se ve privado de utilizar el automotor y por esa sola circunstancia” (conf. CNAp. Civ, sala M, 16/06/16, causa 18125/2008; Cita: RC J 5194/16 citada por CAV, autos “Céspedes Narciso C/ Pfund Raul Oscar y Otros S/ Daños y Perjuicios” -Ordinario-, sentencia del 21/03/2017).

Determinado el tiempo de indisponibilidad, teniendo en cuenta que el vehículo resulta ser una herramienta diaria para el traslado familiar y para las tareas desarrolladas por su condición de utilitario, dentro del marco de las facultades que me acuerda el art. 147 del CPCC estimo el valor de privación de usa en la suma de \$1.600.000 a la fecha; y de aquí en más corresponderá aplicar intereses hasta su efectivo pago, conforme la doctrina

legal que emana de los autos “Machín” o la tasa que en el futuro determine el STJRN.

IV.2- Desvalorización del vehículo.

Se peticiona en la demanda un monto indemnizatorio por desvalorización del vehículo durante el tiempo que se encontró dentro del Taller para su reparación.

Al respecto, tengo en cuenta que el presente rubro no supone una pérdida de valor venal del automotor por los daños materiales sufridos a causa del siniestro, sino que en los términos planteados se configuraría por el mero paso del tiempo.

En ese sentido, debo remarcar que no se encuentra demostrado de qué manera el vehículo pudo perder valor con motivo de la demora en la reparación, sin perjuicio de lo cual advierto que incluso el perito mecánico determinó que el automotor lejos de desvalorizarse, adquirió mayor valor tanto en su cotización en dólares como en pesos, luego del tiempo transcurrido.

En base a ello, corresponde rechazar esta pretensión.

IV.-3.- Daño Moral.

Por este concepto la parte actora peticiona una indemnización de \$450.000, que determina a la fecha de inicio de la acción (23/08/2023).

Se entiende al daño moral como “...una modificación disvaliosa del espíritu en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, traducido en un modo de estar de la persona diferente de aquél que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial...”. (Cfr. Jorge Mosset Iturraspe, “Responsabilidad por Daños”, Ed. Rubinzal Culzoni 2.006, T° V “Daño moral”, Pág. 118).

También se ha sostenido en reiteradas oportunidades que “...no existen pautas exactas para su cuantificación (sobre el daño moral) y que es difícil precisar el sufrimiento de quien lo ha padecido. Al decir de Morello, Sosa y Berizonce (Códigos Procesales ..., T° II, Pág. 239)”, (...) “que el monto del daño moral es de difícil fijación, que no se halla sujeto a cánones objetivos, ni a procedimiento matemático alguno, correspondiendo atenerse a un criterio fluido que permita computar todas las circunstancias del caso, sobre la base de la prudente ponderación de la lesión a las afecciones íntimas de los damnificados y a los experimentados, hallándose así sujeto su monto a la

circunscripción y discrecionalidad del juzgador”. (CACiv. Viedma “Céspedes, Narciso c/Pfund, Raúl Oscar y Otros s/ daños y perjuicios (ordinario), sentencia del 21/03/17).

Luego, frente a una relación de consumo, el factor confiabilidad implica que el consumidor deposita en la empresa la carga positiva de que su comportamiento será conforme a las publicidades previas, su prestigio, su marca, de manera que la violación de confianza a través de un hecho sorpresivo e imprevisto o de la inclusión de cláusulas abusivas constituye en sí mismo un daño reparable patrimonial y moral. (Carlos Ghersi, 2005, pág. 44). Y señala la creación de nuevos supuestos de responsabilidad de atribución objetiva como lo son la ausencia o defectos en la información (art. 4° LCD), la obligación legal de seguridad (art. 5° de la LCD), el trato indigno, las prácticas abusivas generan daño moral dice el autor: “En el ámbito de la relación de consumo es indudable la generación de daño moral autónomo al lesionarse un interés jurídico espiritual”. (Carlos Ghersi, La Ley, 2011).

Por su parte, Lowenrosen advierte que al respecto de la configuración del daño moral en los contratos de consumo que “tanto la doctrina como la jurisprudencia, han enumerado distintas situaciones de las que surge afección moral, entre las cuales podemos citar las siguientes...cuando el cliente es objeto de atención deficiente o irrespetuosa por dependientes del proveedor o por éste mismo o no se le solucionan sus reclamos y quejas, o se difieren...” (Flavio I. Lowenrosen, “La dignidad, derecho constitucional de los usuarios y consumidores. www.eldial.com.ar).

Finalmente, el STJRN interpretó el art. 1741 del CCyC a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: “De lo expuesto surge sin hesitación que el CCyC ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas (el otrora daño moral) está contemplada de manera única en el art. 1741 CCyC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial...En materia contractual este concepto de “insatisfacción no justificada” se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss. CCyC” (STJ- Se. 45/21 “Daga”).

A los fines de valorar la afectación de la actora en autos estimo que ha quedado

acreditado que la conducta desplegada por la demandada no se condice con el carácter profesional y el grado de especialización que reviste en la materia contractual de esta especie, que debido a su superioridad técnica y una mejor posición para acceder a las herramientas que permitan el normal desenvolvimiento de la relación contractual debe traducirse en un mayor grado de colaboración para con la cliente.

Conforme las razones expuestas, acreditado el incumplimiento de la compañía demandada, encuentro que se ha afectado la faz espiritual y emocional de la actora, quien debió lidiar durante meses, realizando trámites y gestiones a fin de lograr el cumplimiento de la reparación de su vehículo. Circunstancias que sin dudas generaron incertidumbre y sufrimientos que afectaron su faz espiritual y por ello debe ser indemnizada.

Conforme las circunstancias expuestas y la prueba producida, por aplicación del artículo 147 del CPCC, entiendo razonable fijar el daño moral causado con la suma de \$500.000. Asimismo, debe aplicarse un interés fijo del 8% desde la fecha de la denuncia del siniestro -01/08/2022- hasta el presente, según determinó el STJRN in re “Garrido”. Es decir que “...cuando las sumas de condena representan obligaciones de valor cuantificadas al momento de la sentencia, no existe ningún impedimento de aplicar una tasa pura de interés, desde el momento en que el perjuicio se produjo y hasta la fecha de la sentencia de Primera Instancia; ya que la misma está destinada a retribuir el uso del capital.... Los intereses de una indemnización de daños deberán computarse desde la producción del perjuicio hasta el pronunciamiento Apelado a una tasa del 8% anual, como tasa pura, dado que resulta suficientemente compensatoria ante una deuda de valor fijada a valores actuales, y desde entonces hasta el efectivo pago a la tasa activa cartera general nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina”.

De esta manera, la suma por este rubro asciende a \$605.996 a la fecha del dictado de la presente, monto que a partir de aquí devengará los intereses fijados por el STJRN en sus sucesivos pronunciamientos y según calculadora de la página oficial del Poder Judicial hasta el momento del efectivo pago.

IV.- 4.- Daños punitivos reclamados.

La actora peticiona el pago de una suma en concepto de daño punitivo.

Al respecto, tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24240 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. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

La temática, por cierto extensamente discutida, se puede enmarcar a partir de lo dicho tanto en doctrina como en jurisprudencia respecto a que se trata de sanciones o multas civiles que proceden a pedido de parte interesada y que se encuentran destinadas a culpables de conductas extremadamente reprochables por su gravedad que, a su vez, le han reportado beneficios económicos y pueden sumarse al resarcimiento ordinario, con fines disuasivos de la reiteración de actos similares y ejemplificadores para quienes pretendan imitarlo (conf. Fundamentos al Anteproyecto del Código Civil y Comercial de la Nación, en relación a las proyectadas “sanciones pecuniarias disuasivas” del art. 1748 eliminado por el Poder Ejecutivo; Eduardo L. Gregorini Clusellas, “El Daño punitivo y la sanción pecuniaria disuasiva. Análisis comparativo de la proyección de una figura resistida hoy consagrada”, en RCyS, 2013-X,15; Jorge M. Galdós, “La responsabilidad civil (parte general) en el Anteproyecto”, LL, 2012-C-1254).

El instituto se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Por otra parte, el STJRN tiene dicho que la sanción es de carácter excepcional, reservada para casos de gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, por un abuso de posición de poder. También se estableció que procede particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (“Cofre”, Se. 07/2021 del 04/03/2021).

Se requiere entonces que la conducta del dañador hubiere sido grave y que dicho comportamiento hubiere importado beneficios económicos al responsable. A su vez, el instituto tiene una doble finalidad: a) sancionar al causante del daño que derivó de una conducta grave intolerablemente nociva y, b) prevenir o evitar la reiteración de hechos de similar tenor para el futuro.

En cuanto a la regla para establecer el monto, debe prevalecer un criterio de equidad que podría expresarse como: “Ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: que sea la equidad la base de la estimación: ubicar la equidad en el lugar preciso, que es cuando juega con máximo espacio la discrecionalidad del juzgador”. (Mosset Iturraspe, Jorge - Piedecasas, Miguel A., Código Civil Comentado, art. 1069, Responsabilidad Civil, p. 44, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003) (Cám. 1° Civ. y Com. en “Navarro, Mauricio José c/ Gilpin Nash, David Iván -Abreviado- Exp. N° 1745342/36”, Sentencia N°: 181, Fecha: 27/10/2011, Semanario Jurídico: n°: 1846, del 1/03/2012, cuadernillo: 7, Tomo 105, año 2012 - A, página 321).

El artículo 47, inciso b) de la LDC -en lo que interesa- expresa: “Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina...”.

Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial la Ley D N° 5414 (consolidada por Ley 5.569, 20/04/2022) establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. (“Bartorelli” Se. 133/2023 del 17/10/2023).

Efectuado el encuadre de rigor y analizadas las circunstancias del caso, considero que el daño punitivo ha de proceder frente a las conductas graves desarrolladas por la demandada conforme fuera señalado, lo cual colisiona con una obligación legal fundamental en el marco del derecho de consumo y motivada además en la violación de sus deberes legales como proveedora profesionalizada.

Finalmente, destaco que en la tarea de considerar los métodos utilizados para su cálculo por la jurisprudencia (SCJBA, causa C. 119.562, “Castelli, María Cecilia contra Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico”, sentencia del 17/10/2018, entre otros) si bien su contenido puede contemplarse como orientación en la especie, en autos no me sujetaré a fórmulas aritméticas y tomaré lo desarrollado en referencia a los antecedentes descriptos.

De este modo y en orden a los elementos relevados, así como el incumplimiento señalado, la posición en el mercado de la accionada y la grave indiferencia probada en relación a los derechos de su clienta, teniendo como premisa evitar la reiteración de hechos de similar tenor para el futuro, he de hacer lugar a la solicitud de aplicación de una multa a la fecha de la sentencia, con efectos disuasivos para lo sucesivo.

Entonces, valorando además los rubros y montos de procedencia de demanda, fijo que procede un daño punitivo de \$1.000.000 a la fecha de la presente, suma que deberá ser abonada en el plazo de 10 días y devengará, sin solución de continuidad desde la fecha de la presente y hasta el momento de su efectivo pago, intereses conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o los que el STJRN en lo sucesivo fije.

V.- Corolario.

Por los fundamentos expuestos, corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta por Gladys Edith Pavletich, y condenar a Caja Seguros SA a abonarle, en el plazo de 10 días, la suma total de \$3.205.996 (compuesta de \$1.600.000 por privación de uso del vehículo, la suma de \$605.996 en concepto de daño moral y \$1.000.000 en concepto de daño punitivo).

Dichos montos, sin perjuicio del plazo para abonarlos, devengarán intereses sin solución de continuidad desde la fecha de la presente y hasta su efectivo pago, conforme calculadora oficial del Poder Judicial o la doctrina legal que el STJRN en lo sucesivo fije.

VI.- Costas y honorarios.

a) Si bien existe una corriente jurisprudencial que indica que en base al principio de reparación plena las costas en los procesos de daños y perjuicios en caso de vencimiento, aunque sea parcial siempre se imponen al demandado, lo cierto es que dicha postura también convive con la que dice que las costas se imponen en la medida de la concurrencia en la causación del hecho e incluso con una tercera postura que se sostiene en la medida del progreso de la demanda.

Tomando como base esas tres posturas y con un adecuado balance de las mismas aplicadas al presente, el vencimiento en estas actuaciones corresponde a la parte actora exclusivamente, por lo que impondré las costas a la demandada, todo ello conforme a la aplicación de las previsiones del art. 62 del CPCC.

b) Para la regulación de los honorarios profesionales tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad, extensión, y la conjugaré con el monto de procedencia de condena (MB: \$3.205.996) y los mínimos legales de acuerdo al tipo de proceso -sumarísimo- (conf. arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 20, 34, 38 y conc. LA), además del límite impuesto por el art. 77 del CPCC y 730 CCyC.

Y toda vez que los porcentajes considerados pertinentes no superan el límite legal, corresponde fijarlos en 10 Jus + 40% por su calidad de apoderados, para cada una de las partes.

Asimismo, corresponde regular los honorarios de los peritos mecánico e informático intervinientes en la suma equivalente a 5 Jus (conf. Ley 5069).

Por los fundamentos expuestos;

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por Gladys Edith Pavletich, y condenar a Caja Seguros SA, a abonarle, en el plazo de 10 días, la suma total de \$3.205.996 (compuesta de \$1.600.000 por privación de uso del vehículo, la suma de \$605.996 en concepto de daño moral y \$1.000.000 en concepto de daño punitivo).

Dichos montos, sin perjuicio del plazo para abonarlos, devengarán intereses sin solución de continuidad desde la fecha de la presente y hasta su efectivo pago, conforme calculadora oficial del Poder Judicial o la doctrina legal que el STJRN en lo sucesivo

fije.

II.- Imponer las costas a la demandada vencida Caja de Seguros SA (art. 62 del CPCC).

III.- Regular los honorarios de la Dra. Verónica Soledad Arizcuren, apoderada de la actora, en la suma equivalente a 10 Jus + 40%; y los del Dr. Mario Salvador Cáccamo, por su labor como letrado apoderado de la demandada en el equivalente a 10 Jus + 40% (conf. arts. 6, 7, 8, 9, 38, 40 LA).

Asimismo, fijo los honorarios del perito mecánico Federico Zurman, en la suma equivalente a 5 Jus; y los del perito informático Gastón Semprini en 5 Jus (conforme arts. 18 y 19 de la Ley 5069).

IV.- Notifíquese conforme arts. 120 y 138 -Ley 5777- del CPCC.

Julieta Noel Díaz

Jueza