

San Antonio Oeste, 11 de junio de 2024.-

Y VISTOS: Los presentes caratulados "SANTEYAN MAYRA BELEN C/ MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A. S/ SUMARISIMO (CUMPLIMIENTO DE CONTRATO - L.D.C)", Expte. SA-01230-C-0000, traídos a despacho para resolver, de los que;

RESULTA:

I.- Interposición de la demanda – pretensión:

Mayra SANTEYAN DNI. 36.390.967 por derecho propio, interpuso demanda el 17 de marzo del 2021 por incumplimiento del contrato de seguro del automotor, con más daños y perjuicios contra la firma MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A., por la suma de \$1.561.000, o lo que en más o menos resulte de la prueba a producirse en autos, con intereses.-

Manifestó ser titular del vehículo RENAULT SANDERO STEPWAY II, DOM. AD165HR, asegurado con la demandada conforme la póliza de seguro acompañada en la prueba documental.-

Relató que el día 19 de Junio de 2020 a las 23:00 horas, iba circulando con su vehículo por la intersección de calles Eva Perón y Chubut de esta localidad, y escuchó una explosión en la parte delantera izquierda de su auto que le hizo perder el control ya que se desvió intempestivamente hacia la izquierda, y al querer recuperar el control giró el volante en sentido contrario, lo que provocó que impactara contra un poste de alumbrado público ubicado en ese lugar.-

A consecuencia de ello, hizo la denuncia de siniestro correspondiente y dentro del plazo oportuno ante la oficina del promotor de seguros de la demandada. Aportó todos los datos y documentación de rigor exigida y puso a disposición toda la información necesaria para la cobertura del seguro contratado.-

Mencionó que las gestiones con relación a la cobertura del siniestro se continuaron a través de Whatsapp, y que el día 01/07/2020 le indicaron que se dirigiera nuevamente a la oficina porque se habían olvidado de cargar la denuncia del siniestro que había realizado, pese a que ya había buscado los presupuestos en los lugares que ellos mismos le habían señalado, quedando finalmente registrado el siniestro bajo el N° 41092160679.-

Manifestó que siguió todas las indicaciones de la demandada para completar el trámite y

hacer efectiva la cobertura contratada. Acompañó los presupuestos, fotografías, detalles y datos de contacto de testigos del accidente, y sin embargo de un día para el otro la demandada decidió arbitrariamente pretender suspender los plazos de pronunciamiento para incluir otras exigencias que no solo no habían sido oportunamente solicitadas, sino que además resultaban violatorias del Art. 46º de la Ley N° 17.418 por su falta de razonabilidad.-

Sostuvo que la demandada incumplió su obligación principal al no brindarle cobertura en virtud del contrato celebrado, y por ello se encuentra facultada a exigir el cumplimiento forzado de la obligación, como así también el resarcimiento de los daños y perjuicios por su incumplimiento sosteniendo que su relación con la demandada se rige por la normativa de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor. Por ello mencionó consideraciones jurídicas sobre la relación de consumo, el marco constitucional del Art. 42 CN, y normativa del Art. 1094 del CCyC.-

Así, reclamó los siguientes rubros indemnizatorios:

Daño Patrimonial Emergente \$ 1.450.000.-

Indisponibilidad de la unidad \$ 96.000.-

Daño Extrapatrimonial Moral por la suma de \$200.000.-

Daño Punitivo mencionó los fundamentos en virtud Art. 52 bis de la LDC con un monto indeterminado.-

Fundó en derecho, ofreció prueba y solicitó que se haga lugar a la acción, con costas.-

a.-Intervención del Ministerio Público Fiscal:

El día 03 de Agosto de 2021 se tuvo por promovida demanda en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor, y teniendo en cuenta el trámite impuesto que fuera motivo de apelación y resolución ante la alzada, se prosiguió según las normas del proceso sumarísimo (Art. 486 CPCC y 53 de LDC), otorgando la intervención del Ministerio Público Fiscal en los términos del Art. 52 de la Ley 24.240, quien contestó sin formular observaciones jurídicas.-

II.- Contestación de la Demanda - Argumentos Defensivos:

El día 01 de Diciembre de 2021 se presentó la demandada MAPFRE Argentina Compañía de Seguros S.A. a través de apoderados y contestó la demanda.-

Formuló la negativa por imperio procesal de la totalidad de los hechos y de la documental acompañada en la demanda, y reconoció la existencia de la póliza y de la

denuncia de siniestro N° 41092160679.-

Reconoció que la actora acompañó la documentación e información en su reclamo, y denunció el límite de cobertura de la referida Póliza por responsabilidad civil, e inexistencia de cobertura por destrucción total conforme cláusula CG-DA 4.2 de la póliza N°109 – 10177520-01.-

Sostuvo también el incumplimiento de la asegurada de su carga de informar debidamente a la aseguradora ante el pedido de información complementaria requerida.-

Expresó que la exclusión de cobertura del siniestro responde por aplicación de exceso de velocidad y aplicación del inc. 29 de la cláusula indicada en la póliza contratada .-

Por ello, negó los rubros reclamados por improcedentes y lo daños alegados, y por dejar al arbitrio de V.S. la determinación de rubros pretendidos. Solicitó el rechazo del daño material, los gastos, Daño Moral y punitivo, e impugnó liquidación. Por último solicitó la aplicación del límite de cobertura conforme surge de la póliza contratada al momento del hecho y la aplicación del límite de condena con costas según lo dispuesto por el Art. 730 CcyC.-

De esta manera, fundó en derecho, ofreció prueba y solicitó el rechazo de la acción, con costas.-

III.- Procedimiento:

El día 29 de diciembre de 2021 se fijó la audiencia a los fines previstos en el Art. 361 del CPCC, la que se realizó el día 23 de marzo de 2022 con la presencia de ambas partes y, ante la imposibilidad de avenimiento se fijó el objeto de prueba fijando su plazo de producción.-

De la prueba producida surge que:

El 11/05/2022 se agregó el Informe de la Comisaría 10ma. de San Antonio Oeste.-

El 12/05/2022 como así también el 23/05/2022 se agregaron Informes de Tarjeta del MAR.-

El 23/05/2022 se agregó Informe de La Cámara de Comercio Automotor.-

El 24/05/2022 se agregó Informe producido por INFOAUTO SRL.-

El 06/10/2022 se agregó Informe de la Pericia Informática.-

El 17/10/2022 se agregó Informe de la Pericia Mecánica.-

El 03/05/2023 se agregó Informe de la Pericia Accidentológica.-

Constan tres declaraciones testimoniales celebradas el día 26/05/2022.-

ante ello, el 21/02/2024 previa certificación del Secretario, se clausuró el período probatorio y conforme lo establecido por el Art. 486 CPCC se pusieron los autos para alegar.-

En 21/03/2024 la demandada y actora, respectivamente, presentaron sus alegatos.-

Así, se llamó a autos para sentencia y por Secretaría se certificó el plazo para fallar, que el mismo ha quedado firme.-

IV.- Base Fáctica:

Primeramente debo decir que ambos litigantes, actora y demandada, han reconocido la celebración del contrato de seguro del automotor marca RENAULT SANDERO STEPWAY II, Dominio AD165HR, asegurado bajo la póliza N° 1017752004, y que al ocurrir el siniestro, frente a la denuncia del mismo, se inició el expediente administrativo en la aseguradora como Siniestro N° 41092160679, habiendo realizado las gestiones con relación a la cobertura del seguro a través de Whatsapp con el numero telefónico ofrecido por el productor de seguros de la empresa demandada.-

Por lo expuesto, no es un hecho controvertido que las partes se vincularon a través de un contrato de seguro. Tampoco lo es la existencia del siniestro en los términos expuestos por la actora Mayra SANTEYAN, sino que la discusión se centra respecto a si la demandada debe dar cumplimiento al seguro contratado por la rotura total del vehículo o solamente de manera parcial -postura de la actora-, o en su caso, si la demandada no debe responder por no estar contratado el seguro por daño material total o parcial, i si se dan los supuestos de exclusión de la cobertura -exceso de volcidad por parte de la actora-, y para el caso de responder que lo sea por el límite asegurado -postura de la demandada-.-

Por lo expuesto, resultará de vital importancia la prueba que se haya producido en autos.-

IV.- Derecho Aplicable:

En principio cabe tener presente que el hecho que vincula a las partes, ocurrió el día 19 de Junio de 2020, por lo que resulta de aplicación el nuevo Código, Civil y Comercial, cuya entrada en vigencia operó el 15/08/2015.-

Que, teniendo en cuenta que las partes discuten sobre el régimen legal aplicable, corresponde discernir si esta relación se rige además de su ley específica - Ley de

Seguros 17.418-, por la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y sus modificatorias.-

A tales efectos, debo tener presente que el Art. 1092 CCyC define a las relaciones de consumo como: *“el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”*.-

Surge de las constancias de autos que la demandada MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A es una compañía aseguradora que se dedica a la oferta de seguros en los términos de la ley que regula la actividad (Ley de Seguros N° 17.418), por lo que resulta evidente que es una proveedora de un servicio: el seguro (Art. 2 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor), y que el asegurado resulta ser un usuario o consumidor -al contratar dicho seguro con cláusulas predisuestas-, en los términos del Art. 1 de la Ley N° 24.240 y sus modif.-

Lo anterior, encuentra su anclaje en el rango constitucional de la protección de los derechos de consumidores y usuarios (Art. 42 CN) atento el carácter de orden público de la norma en la materia.-

Así, considerando la especialidad de la regulación consumeril, es importante destacar que en la obra colectiva Código Civil y Comercial de la Nación Comentado dirigida por el Dr. Lorenzetti, citando a Vázquez Ferreira, se sostiene que: *"Las relaciones de consumo se rigen por la Ley de Defensa del Consumidor y sus reglamentaciones, sin perjuicio de otras disposiciones legales que resulten de aplicación atendiendo a la actividad que el proveedor desarrolle"* (Lorenzetti, Ricardo Luis -- Código Civil y Comercial de la Nación Comentado (Tomo VI) -- 1a ed. -- Santa Fe -- Rubinzal-Culzoni -- 2014 -- pág. 243).-

En función de lo anterior, analizaré el presente caso traído a mi conocimiento tomando como punto de partida que el seguro que sirve de base a la acción impetrada y no desconocida por ambas partes, reviste carácter de contrato de consumo, ello porque el tomador del seguro encuadra en la noción de consumidor y la aseguradora, en el rol de proveedora, -Arts. 1 y 2 de la Ley de Defensa al Consumidor-.

Por otra parte y atendiendo a este tipo de relación, el Art. 3 de la Ley de Defensa del Consumidor, dispone que *"Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales"*

aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica".-

Entonces teniendo en cuenta que esta relación tiene rango constitucional y es de orden público, resulta aplicable al caso sin perjuicio de lo dispuesto en la ley específica -Ley de Seguros 17.418-.-

Distinta jurisprudencia lo ha sostenido, como lo dicho por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los autos "MENDOZA GONZALEZ CARMEN ROSARIO C/ ZURICH SANTANDER SEGUROS ARGENTINA SA S/ORDINARIO" Expediente COM 9789/2018: *"Como es sabido, la Constitución es ley suprema o norma fundamental no solo por ser la base sobre la que se erige todo el orden jurídico-político de un estado, sino también, por ser aquella norma a la que todas las demás leyes y actos deben ajustarse. Esto quiere decir que todo el ordenamiento jurídico-político del estado debe ser congruente o compatible con la constitución. Esta supremacía significa -ante todo- que la constitución es la "fuente primaria y fundante" del orden jurídico estatal. Esto implica colocar a la constitución en el vértice de dicho orden. Ello quiere decir que es ella -desde dicha cúspide- la que dispone cuál es la gradación jerárquica del mismo orden, porque como fuente primaria y fundante bien puede ocurrir que la constitución resigne el primer plano al que estamos acostumbrados, para reconocer en dicho nivel más alto que el de ella misma al derecho internacional -sea el general, sea el de los derechos humanos- y/o al derecho de la integración supraestatal y su derivado, el derecho comunitario (cfr. Bidart Campos, German J., Manual de la Constitución Reformada, Tomo II, Pág. 333/334, Sociedad Anónima Editora, Comercial, Industrial y Financiera, Bs. As., 2000). En ese orden, recuerdo que los contratos deben "interpretarse conforme a la intención común de las partes y al principio de la buena fe" (art. 1061 CCyC), "la conducta de las partes, incluso la posterior a su celebración" resulta una fuente de interpretación del contrato (art. 1065, inc. b) y "[l]a interpretación debe proteger la confianza y la lealtad que las partes se deben recíprocamente, siendo inadmisibles la*

contradicción con una conducta jurídicamente relevante, previa y propia del mismo sujeto”. Asimismo, remarcó que el art. 3 de la Ley de Defensa del Consumidor (“LDC”) establece que “[l]a interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa”. En materia de interpretación de las cláusulas de los contratos de seguro que designan el beneficiario, se ha señalado que se debe tener en cuenta cuál ha sido la voluntad real del asegurado y que en caso de duda acerca del beneficiario de un seguro de vida, deben ser investigadas todas las circunstancias que permitan establecer la voluntad del asegurado (Conf. Lichtman, Guido E. “El beneficiario en el seguro de vida” TR LALEY AR/DOC/5352/2012). Es del caso destacar que, al interpretar el art. 145 LS, que establece los beneficiarios para el caso de que no haya una designación expresa, se ha dicho que la determinación de las personas beneficiarias por institución legal es efectuada en la ley de Seguros en favor de quienes el legislador ha presumido de los efectos directos del asegurado (conf. Lichtman, op. cit. loc. cit.)”, Id SAIJ: FA22130002.-

Se ha dicho también que: “El seguro es un típico contrato de adhesión y su interpretación debe ser realizada en el sentido más favorable al consumidor, como forma de proteger a la parte más débil de la relación, ello en virtud del principio del ‘favor debilis’ y con la idea de restablecer la relación de equivalencia entre las partes” (Autos: “Catena, Martha Enriqueta c/ Banco Bansud s/ Cumplimiento de contrato, Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala A, 15/09/2011)”.-

La doctrina de manera unánime expone que la defensa del consumidor es una necesidad que surge a raíz de las relaciones asimétricas que el tráfico económico actual impone a los usuarios y consumidores. Así, su interpretación debe ser realizada en el sentido más favorable para los consumidores, en virtud del principio del "favor debilis" y con la idea de restablecer la relación de equivalencia entre ambas partes. "Se trata, entonces, de un ámbito donde las relaciones jurídicas entre los particulares se encuentran atravesadas por el interés público y limitadas por el orden público protectorio, pues es claro que en un sinnúmero de actividades cotidianas los consumidores se encuentran expuestos a riesgos que no pueden controlar, para lo que se hace necesaria la intervención de agencias y órganos públicos que aseguren el control de la actividad" (Herrera, Marisa; Caramelo, Gustavo; Picasso, Sebastián -- Código Civil y Comercial de la Nación Comentado (Tomo 3) -- 2a ed. -- Ciudad Autónoma de Buenos Aires -- Ediciones SAIJ

-- 2022 – pág. 489).-

Por todo lo expuesto es que desde esa perspectiva deberá ser analizado y juzgado también el presente caso.-

También cabe tener presente que los contratos de consumo deben respetar y enmarcarse en los siguientes principios: deber de información (Art. 4 LDC), trato digno (Art. 8 bis LDC), interpretación de los principios de la manera más favorable para el consumidor (Art. 3 LDC), principio de reparación integral, buena fe y lealtad.-

También la propia Superintendencia de Seguros de la Nación interpreta que en caso de tratarse de un consumidor de seguros se debe aplicar la ley 24.240, al establecer, por ejemplo, en la Resolución 35.614/2011, artículo 23, punto 23.2, que: *"Los elementos técnico-contractuales de carácter particular solamente podrán ser utilizados por las aseguradoras mediante previa aprobación expresa de esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACION. A tal fin, el Organismo evaluará si tales elementos técnico-contractuales se ajustan las normas constitucionales, legales y reglamentarias vigentes. Especialmente se considerará la adecuación de tales elementos técnico-contractuales con las disposiciones de las Leyes Nos. 17.418, 20.091, 24.240 y demás legislación general aplicable; normas concordantes, modificatorias y reglamentarias."*

Determinado lo anterior cabe tener en cuenta que la Ley de Seguros dispone: Art. 46: *"el tomador, o derechohabiente en su caso, comunicará al asegurador el acaecimiento del siniestro dentro de los tres días de conocerlo. El asegurador no podrá alegar el retardo o la omisión si interviene en el mismo plazo en las operaciones de salvamento o de comprobación del siniestro o del daño. Además, el asegurado está obligado a suministrar al asegurador, a su pedido, la información necesaria para verificar el siniestro o la extensión de la prestación a su cargo y a permitirle las indagaciones necesarias a tal fin"*.-

El Art. 56 del mismo cuerpo normativo indica que: *"el asegurador debe pronunciarse acerca del derecho del asegurado dentro de los treinta días de recibida la información complementaria prevista en los párrafos 2º y 3º del artículo 46. La omisión de pronunciarse importa aceptación"*;

El Art. 49 establece que: *"en los seguros de daños patrimoniales, el crédito del asegurado se pagará dentro de los quince días de fijado el monto de la indemnización o de la aceptación de la indemnización ofrecida, una vez vencido el plazo del artículo 56."*

En los seguros de personas el pago se hará dentro de los quince días de notificado el siniestro, o de acompañada, si procediera, la información complementaria del artículo 46, párrafos segundo y tercero".-

Asimismo en este caso resultan aplicables las disposiciones del Código Civil y Comercial, en lo atinente a la responsabilidad civil, siguiendo el principio general de no dañar a otro (Arts. 1716 y 1737 CCyC), el incumplimiento de una obligación y que la consiguiente lesión a un derecho del consumidor, da lugar a la reparación del daño causado.-

Atento lo expuesto, deberé analizar entonces la prueba a los fines de resolver el caso.-

V.- Prueba:

Que, cabe analizar sobre el incumplimiento contractual que se le pretende atribuir a la aseguradora.-

Ha quedado confirmado en el caso que la parte actora realizó la denuncia del siniestro - en las oficinas del productor del seguro-, y que luego de algunas idas y vueltas se le informó un número de trámite -41092160679-; circunstancia que la demandada reconoció. Por lo tanto, de ese modo, la parte actora ha cumplido con la carga prevista en el primer párrafo del Art. 46 de la ley 17.418.-

Que, la aseguradora no se pronunció en el plazo de treinta días subsiguientes a la denuncia (Art. 56 -último párrafo- de la ley 17.418), alegando haber requerido información suplementaria a los efectos de interrumpir el plazo que le estaba corriendo, mediante la CD enviada por correo ANDREANI de fecha 27/10/2020, requiriendo: - Registro de llamadas realizadas y recibidas del día del siniestro de los teléfonos de Santeyan Mayra Belen, Roxana Tarruella y Nicolas Rodas, los cuales pueden ser solicitados a las compañías de telefonía celular; y fotos del momento del siniestro, informan desde que equipo móvil corresponden-, ello en atención a lo requerido por el personal del Estudio designado por la Aseguradora para establecer las condiciones del siniestro, a saber el Estudio Nassivera Lanza, informe que luego se agregara a estas actuaciones.-

Así las cosas, cabe en principio evaluar, el contrato que une a las partes y que tipos de responsabilidad civil por daños cubre.-

Es así que de la cláusula CG-DA 1.1 de la póliza acompañada surge que:

Riesgo Cubierto: El Asegurador indemnizará al Asegurado los daños materiales que sufra el vehículo objeto del seguro por vuelco, despeñamiento o inmersión; roce o choque de o con otros vehículos, personas, animales, o cualquier otro agente externo y ajeno al mismo vehículo, ya sea que esté circulando, fuere remolcado, se hallare estacionado al aire libre o bajo techo, o durante su transporte terrestre, fluvial o lacustre. Los daños enunciados precedentemente incluyen los ocasionados por terceros. Quedan comprendidos además los daños sufridos por el vehículo como consecuencia de meteorito, terremoto, maremoto o erupción volcánica; tornado, huracán o ciclón; granizo; inundación; y los daños producidos y/o sufridos por el vehículo por hechos de huelga o lock-out o tumulto popular, siempre que éstos se produzcan con motivo y en ocasión de los referidos acontecimientos, en la medida que tales daños estén comprendidos dentro de la cobertura contratada de daños totales o parciales por accidente. El Asegurador responde por las piezas y partes fijas de que esté equipado el vehículo en su modelo original de fábrica. Los accesorios y elementos opcionales incorporados al vehículo que no sean provistos de fábrica, en su versión original, sólo estarán cubiertos cuando hayan sido especificados expresamente en la póliza y declarados sus respectivos valores.-

La cláusula CG-DA 3.2, determina lo que se considera Daño Parcial, así: "*cuando la cobertura comprenda el riesgo de daño parcial por accidente y el costo de la reparación o reemplazo de las partes afectadas al momento del siniestro, sea inferior al 80% del valor de venta al público al contado en plaza de un vehículo de la misma marca y características del asegurado según lo establecido en la Cláusula CG-DA 4.2- Daño Total apartado II y III, el Asegurador tomará a su cargo el costo de reparación o del reemplazo de las partes afectadas con elementos de industria nacional o extranjera a su opción, de características y estado similares a los dañados hasta la suma asegurada que consta en el Frente de Póliza. Cuando el costo de la reparación o reemplazo de las partes afectadas al momento del siniestro, sea igual o superior al 80% del valor de venta al público al contado en plaza de un vehículo de la misma marca y características el daño parcial se considerará como total y se estará a lo dispuesto en la Cláusula CG-DA 4.2 - Daño Total apartado II y III...".-*

La cláusula CG-DA 4.2 determina lo que se considera Daño Total, así: "*I) Habrá Daño Total cuando el costo de la reparación o reemplazo de las partes afectadas al momento*

del siniestro, sea igual o superior al 80% del valor de venta al público al contado en plaza de un vehículo de la misma marca y características del asegurado. A dicho efecto, tal valor se establecerá ateniéndose al procedimiento establecido en los apartados II y III....-

Expuesto esto, claramente disiento con la demandada cuando sostiene que la actora, *"omitió en su lectura de la póliza y posterior transcripción en la demanda la parte inicial del texto de la cláusula que indica que dicha cláusula resultará operativa "Cuando la cobertura comprenda el riesgo de daño parcial por accidente..." Como se desprende del texto de la póliza, la actora no contaba con cobertura por daños parciales, salvo aquellos amparados bajo robo y/o hurto conforme lo dispuesto por la cláusula 8.2" -SIC-, por cuanto de la cláusula CG-DA 1.1, se desprende lo contrario.-*

Evaluado esto entonces y determinando que la póliza contratada por la actora si cubre los daños por ella reclamados, corresponderá según la prueba producida determinar si este ha sido total o parcial.-

Para ello tengo en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez a la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, Teoría General de la Prueba Judicial, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1.972, Tº 1, pág. 15). Así, cada litigante debe aportar la prueba de los hechos que invocó y que la contraria no reconoció; en particular, los hechos constitutivos debe probarlos quien los invoca como base de su pretensión y los hechos extintivos e impeditivos, quien los invoca como base de su resistencia. Este autor sostiene que *"corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición -pretensión o excepción- lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable, o dicho de otro modo, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición procesal. La alegación es requisito para que el hecho sea puesto como fundamento de la sentencia si aparece probado, mas no para que en principio la parte soporte la carga de la prueba".* (Devis Echandía, Hernando -- Teoría general de la prueba judicial (Tomo 1) -- Buenos Aires -- Ed. Zavalía -- pág. 490 y ss).-

Por su parte, cabe recordar también que conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces

formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica. No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa. (Art. 386 CPCC).-

a.- Pericia Informática:

De la misma se desprende que: *a la pregunta II: La Sra. Mayra Belén Santeyan indica que ya no cuenta con las fotografías ofrecidas en la documental debido a un cambio de dispositivo celular que realizo sin ejecutar el procedimiento de migración de las fotos... A la pregunta III: Por el mismo motivo indicado en el punto anterior, no se cuenta con el registro de llamadas solicitado. Para contar con esta información se deberá esperar la respuesta al oficio enviado el día 06/10/2022. A la pregunta IV: Se realiza video conferencia con la Sra. Mayra Belén Santeyan con el fin de compartir pantalla y poder buscar la conversación ofrecida en la documental y que fue realizada con el servicio de mensajería WhatsApp. De la búsqueda surge que existe un contacto agendado como "Seguro" cuyo n° de línea es 2920 58-4989 y foto de contacto la siguiente: a continuación se muestra la foto. Se realiza una inspección ocular sobre toda la conversación y se observa que el inicio de la comunicación fue el día 20/06/2020, finalizando el día 28/5/2021. Se realiza la exportación del chat únicamente del día 20/06/2020 dado que no se verifican intercambios de mensajes el día 19/06/2020. Se aclara que el cambio de dispositivo celular mencionado en puntos anteriores no afecta el contenido de la comunicación realizada por WhatsApp. A continuación se describen los chats".-*

Este peritaje tiene valor probatorio respecto a lo allí dictaminado -comunicación con el productor del seguro-, el que se analiza según las reglas de la sana crítica, dado el rol imparcial y técnico del perito, (Art. 386 del CPCC).-

b.- Pericia accidentológica:

Por la parte actora: A la pregunta 1, respondió: *Basándome en los elementos obrantes en la causa digo lo siguiente: Siendo las 23:00 Hs. Aproximadas del día 19 de junio del año 2020 en la Ciudad de San Antonio Oeste la Sra. Santeyan circulaba a bordo de su automóvil Renault Sandero Stepway II (Dominio AD165HR), sobre calle Eva Perón en sentido Sur-Norte, donde al llegar a la intersección con calle Chubut, por razones que escapan de la lógica se revienta el neumático delantero izquierdo (tal como se puede*

observar en la imagen N°1) provocando la pérdida de control del automóvil. Esto genera que el mismo se desvíe hacia la esquina Noreste, impactando su frente contra un poste eléctrico (tal y como se muestra en la imagen N°2). A la pregunta 2: Si bien el accidente narrado con anterioridad hace referencia a que el factor mecánico fue la causa basal del siniestro, también el factor humano jugó un papel fundamental en la finalización del mismo. Teniendo en cuenta que los daños que presenta el automóvil, son compatibles con un incremento de velocidad en la circulación. Ya que es probable que luego del desperfecto mecánico la reacción de la conductora no haya sido la adecuada. Ante la ruptura repentina de un neumático delantero de tracción, no todos los conductores pueden controlar efectivamente el rodado. A la pregunta 3, remite al punto 6 de la pericia. A la pregunta 4, sostuvo que: Los daños que presenta el vehículo son correspondientes con la mecánica del hecho narrada en el punto pericial N°1. A la pregunta 5: Debo aclarar a VS que el día 10 de abril del año 2023, siendo las 9:30 am. Arribe al lugar del hecho y pude constatar que el poste de luz ubicado en la esquina Noreste fue removido del lugar".-

Por la parte demandada: A la pregunta 6: *Es factible la reconstrucción de un croquis en el cual se puede estimar el sentido de circulación, arteria y lugar de impacto. Lo que no es posible es determinar la velocidad de circulación de la Sra. Santeyan. A la pregunta 7: Este punto pericial presenta dificultades para una correcta contestación esto es debido a que la accidentología es una disciplina que trabaja en conjunto con las leyes de la física. Para poner en práctica dicha ciencia debemos contar con información FUNDAMENTAL, la cual nos permita llegar a dichos resultados para llegar a una hipótesis. En este caso, no cuento con los elementos necesarios e indispensables (como lo son huellas de efracción; arrastre con efracción; derrape o frenada) para el cálculo de la aplicación físico-matemáticos para estimar una velocidad Mínima probable del vehículo. Quien subscribe solo fue previsto con fotografías en donde se observan daño y posición final. Por clara falta de datos técnicos indispensables este punto pericial no puede ser respondido. A la pregunta 8: Las calles tanto Eva perón como Chubut son de Ripio en un estado óptimo para la circulación. (Tal y como se puede observar en la imagen N°9). Basándome en la Ley Nacional de Transito 24449 Art. 51 Velocidad máxima e) Límites máximos especiales: 1. En las encrucijadas urbanas sin semáforo: la velocidad precautoria, nunca superior a 30 km/h; Luego de una exhaustiva observación de las fotografías se puede observar que los neumáticos del automóvil se encuentran en*

buen estado de conservación debido a que en las mismas podemos visualizar que los tacos y surcos de caucho del neumático se encuentran bien definidos (véase en las imágenes N°10 y N°11). A la pregunta 9: La fotografía N°1 presenta una ruptura en el neumático, sin señales de que haya sido causada por un elemento punzocortante. El vehículo presenta una deformación en su frente calco del poste de luz. Tal y como se observa en la imagen N°10. Fotografía N°2 la cual muestra posición final del rodado. A la pregunta 10: En la intersección denunciada se localizan diversos postes eléctricos tanto de iluminación como de cableado eléctrico, tal y como se aprecia en la imagen N°12. Estos postes se encuentran a una distancia aproximada de 60 cm del comienzo de la calzada. También se localiza en cada esquina el cordón cuneta. No se observó ningún tipo de obstáculo. A la pregunta 11: En la intersección denunciada se localizan diversos postes eléctricos tanto de iluminación como de cableado eléctrico, tal y como se aprecia en la imagen N°12. Estos postes se encuentran a una distancia aproximada de 60 cm del comienzo de la calzada. También se localiza en cada esquina el cordón cuneta. No se observó ningún tipo de obstáculo. A la pregunta 12: El daño producido en el neumático no presenta signos de que fue producto del impacto contra un poste eléctrico. A la pregunta 13: Se copia a continuación página del Manual normas de tránsito, educación y seguridad vial de caminera Río Negro. La activación del Airbag depende NO SOLO de la velocidad del vehículo, sino del objeto con el que colisiona, comportamiento estructural del vehículo y Angulo de impacto (en algunos sistemas es de 30° desde el centro del automóvil). A la pregunta 14: Remita su lectura al punto pericial N° 8. A la pregunta 15: Remita su lectura al punto pericial N°2".-

Esta pericia, ha confirmado que el accidente ocurrió, siendo relevante que los neumáticos del vehículo estaban en buen estado y que su rotura no fue con un elemento cortopunzante, que la calzada estaba en buen estado y que los airbags no sólo se accionan cuando se circula a alta velocidad, sino por el objeto con el que se colisionan, y que tanto el factor mecánico como humano incidieron en la producción del siniestro.-

Atento el carácter científico de la pericia, no hay razones que justifiquen para apartarse de las conclusiones del experto (véase Witthaus, Rodolfo, "La prueba pericial", págs. 59/63 y sus citas: CNCiv., Sala, G, 4-12-86, ED 122-616; CNCiv., Sala C, 22-2-88, ED 127-483; CNCiv., Sala D, 6-3-87, ED 126-241; CNCiv., Sala D, 22-6-87, Ed 126-425; etc.), además de tener en cuenta que lo planteado por el perito aparece como razonable y fundado, y no fue desvirtuado mediante otro elemento probatorio.-

c.- Prueba mecánica:

Por la parte actora: A la pregunta 1: *A simple vista el vehículo presenta importantes daños estructurales y estéticos en su parte frontal y frontal izquierda, con desplazamiento del tren delantero y desprendimiento de la rótula delantera izquierda. Desde el exterior se evidencian daños absolutos en capot (y sistema de cerradura y bisagras), parrilla y paragolpes delantero. Ambas ópticas se encuentran dañadas e inutilizables, junto con el sistema de anclaje y reglaje de faros, al igual que los faros auxiliares. Presenta además daños en guardabarros, pasa-ruedas y cubre fangos delanteros de ambos lados y parabrisas trizado. La forma en que ha quedado plegado el frente del automóvil es coincidente con el impacto contra un elemento sólido, firme y de forma cilíndrica como un poste de luz (incluso se pueden observar astillas de madera y decoloración en el punto de impacto). La estructura frontal del vehículo ha quedado doblada en forma de U alrededor del punto de impacto, provocando severos daños estructurales a la carrocería y chasis. El parabrisas se encuentra dañado en dos puntos principales, del lado del conductor y que presumiblemente se han provocado con el golpe del propio capot a consecuencia del impacto. También se observa a simple vista que el neumático de la rueda delantera izquierda presenta un tajo con forma de L de unos 5 cm de longitud. La llanta delantera izquierda se encuentra deformada y dañada. En el interior del habitáculo se puede observar que ambos airbags frontales (conductor y acompañante) han estallado, con la consecuente rotura del volante (cojín y comandos) y el torpedo del vehículo propio del accionar del sistema de seguridad, con plásticos del tablero desplazados. También se ha desprendido y averiado el mando de reglaje de los retrovisores exteriores y la tapa de fusibles. Por su parte, los pretensores de los cinturones de seguridad (limitadores de esfuerzo de tórax) también se encuentran dañados, lo que coincide con la activación de los airbags, en tanto forman parte de un único y mismo sistema de seguridad. Se observan restos plásticos en el piso del habitáculo. e la revisión efectuada se han podido determinar los siguientes daños mecánicos: Sistema de tren delantero y parante central averiado y deformado. Bieleta de barra estabilizadora y extremos de dirección izquierdo y derechos dañados. Rotura del sistema de amortiguación del tren delantero (ambos lados). Masa, portamasa y rótula delantera izquierda dañados, junto con el sistema de freno hidráulico. Sector del motor desplazado y deterioro del sistema de enganche y sostén (tacos del motor), Rotura depósito limpiaparabrisas. Desprendimientos de distintos*

componentes del motor que están fuera de su anclaje y/o dañados (conductos de ventilación y climatización, conductos de refrigeración y cables). Caja de filtro de aire deformada. Batería dañada. Depósito de líquido de frenos deformado/dañado. Daño de todo el sistema de radiador. Daño en el sistema de aire acondicionado. Daños completos en el sistema de frenos delantero (bomba y servo). El vehículo ha perdido todos los fluidos del vano motor (refrigerantes, aceite, líquido de freno, carga de aire acondicionado). Por su parte por el tipo de daños que presenta el vehículo en toda la máscara frontal, es de esperar (y muy probable) que al momento de efectuar el desarme y las reparaciones, se detecten otras averías en relación a ejes y engranajes de caja de velocidades e incluso en el motor, ya que el impacto y desplazamiento que ha sufrido generalmente tiene consecuencias en el cigüeñal, biela, pistones, cilindros, válvulas y tapa de cilindros. A la pregunta 2: En relación a los daños detallados, es necesario en todos los casos su reemplazo. En los pocos casos que se podría efectuar una reparación, sobre todo en lo que hace al tren delantero, igualmente es recomendable su reemplazo ya que se trata de elementos que hacen no solo al adecuado funcionamiento del vehículo sino también a la seguridad del mismo. A la pregunta 3: Para conocer el costo de reparación se requirió presupuesto a un concesionario oficial de la marca Renault, es decir se trata de repuestos originales. Se adjuntan presupuestos de repuestos y mano de obra, que ascienden en total a la suma de \$ 4.039.906. El detalle de los mismos tiene directa relación con el tipo de impacto frontal que sufrió el vehículo. El informe de costos de reparación no los probables daños que presente el vehículo y que solo serán evidenciados una vez que se comience el desarme del vano motor. Sin embargo, solo de lo constatado y presupuestado surge que el costo de reparación supera ampliamente el valor en plaza del vehículo. También es importante destacar que por la gravedad de los daños que presenta, incluso efectuando un reemplazo de todas las partes averiadas no quedará en las mismas condiciones que se encontraba originalmente".-

Por la parte demandada: A la pregunta a: No puedo responder por tratarse de una cuestión ajena a tareas de mecánica automotor. A la pregunta b: No puedo responder por tratarse de una cuestión ajena a tareas de mecánica automotor. A la pregunta c: El neumático delantero izquierdo presenta un tajo en forma de L de unos 5 cm de longitud. Los cuatro neumáticos conservan las marcas de la banda de rodadura en perfecto estado, con leve desgaste normal y parejo que coincide con el escaso kilometraje del vehículo, aunque no se encuentran en condiciones de ser utilizadas actualmente por

haber estado tanto tiempo inutilizadas, lo cual puede afectar su seguridad. El neumático de la rueda de auxilio se encuentra sin rodar. Lo demás no puede ser respondido por no tratarse de cuestiones mecánicas ni de mantenimiento del vehículo. A la pregunta d: El impacto que presenta el vehículo está muy marcado y coincide con un choque contra un poste de alumbrado publico o columna cilíndrica, posiblemente de madera por los restos de astillas que presenta la curvatura del golpe sobre el capot. El neumático delantero izquierdo como ya se dijo presenta un tajo que coincide con el estallido que escucho la conductora antes de perder el control del auto. A la pregunta e: No puedo responder por tratarse de una cuestión ajena a tareas de mecánica automotor. A la pregunta f: Los neumáticos pueden sufrir distintos daños y por distintos motivos, los cuales muchas veces no son advertidos de forma inmediata. En neumáticos con poco desgaste como el del vehículo revisado, una explosión puede tener diferentes causas. Una explosión de un neumático en buenas condiciones como el de este vehículo puede deberse a fallas de fabricación, elementos cortantes sobre el camino, baches y pozos, etc. Incluso un neumático nuevo y con pocos kilometrajes puede sufrir roturas y explotar si la calzada no está en condiciones, lo cual sucede con bastante frecuencia y en general se debe al mal estado de las calles. A la pregunta g: El vehículo no presenta ningún impacto lateral, por lo que es poco probable que el daño se haya producido por el choque frontal. Por el tipo de daño que presenta, es probable que sea al revés y que el choque sea a consecuencia de la rotura del neumático. Un daño de ese tipo en un neumático delantero de un vehículo con tracción delantera provoca la perdida de control del auto de forma inmediata. A la pregunta h: La activación de los airbags no se debe solo a una cuestión de desaceleración que se encuentra configurada por la unidad de control del sistema, sino que depende en gran parte de la estructura del vehículo y ángulo de impacto. El sistema primero activa el pretensor del cinturón de seguridad y luego el airbag para reducir el riesgo para los ocupantes. A la pregunta i y j: No puedo responder por tratarse de una cuestión ajena a tareas de mecánica automotor.-

Con esta pericia, han quedado acreditados la magnitud de los daños ocasionados en el vehículo como consecuencia del siniestro. Refleja de manera similar a la pericia accidentológica, que la causa se debió a la explosión del neumático, el que en condiciones generales estaba en buen estado, y que el siniestro fue contra un poste de luz. Asimismo menciona el porqué se activaron los airbags, debiendo resaltar que el

perito se limitó a su experticia, no respondiendo preguntas de otra ciencia. Resaltó además - y a la fecha de la presentación de la pericia- que el valor de la reparación del vehículo superaba ampliamente el valor en plaza del vehículo.-

Esto último y pese a que ninguna de las dos pericias lo dice expresamente, permite inferir que el vehículo sufrió una destrucción igual o mayor al 80% del valor del móvil, por lo que se configura a mi entender la aplicación de la cláusula CGDA 4.2, toda vez que el costo de la reparación o reemplazo de las partes afectadas al momento del siniestro, *"sea igual o superior al 80% del valor de venta al público al contado en plaza de un vehículo de la misma marca y características del asegurado"*.-

Al igual que la pericia anterior, no hay razones que justifiquen para apartarse de las conclusiones del experto (véase Witthaus, Rodolfo, "La prueba pericial", págs. 59/63 y sus citas: CNCiv., Sala, G, 4-12-86, ED 122-616; CNCiv., Sala C, 22-2-88, ED 127-483; CNCiv., Sala D, 6-3-87, ED 126-241; CNCiv., Sala D, 22-6-87, Ed 126-425; etc.), además de tener en cuenta que lo planteado por el perito aparece como razonable y fundado, y no fue desvirtuado mediante otro elemento probatorio.-

d.- De las tres testimoniales producidas el 26 de mayo de 2022, consta la declaración de Franco Manuel BARBOSA quien declaró que: el día del accidente vio la camioneta en el lugar conducida por Mayra, que tuvo que ser asistida para bajar del auto por haber estallado el Airbag, que luego llegó la Policía y realizó los controles. Que luego del accidente Mayra circulaba caminando al no tener su vehículo. Que los daños fueron en el frente del auto, en el paragolpe, guardabarros y motor, y que vio el Airbag abierto en el interior del auto.-

De la declaración de Sonia MONGE surge que: estaba en su casa cercana al lugar cuando escuchó un ruido fuerte y salió a la calle y vio a Mayra y reconoció que era su auto, que la ayudo a bajar porque estaba asustada y con el Airbag no podía salir. Luego llamó a los padres de ella porque los conoce y que llegó la Policía y ahí ella se fue del lugar. Que los daños fueron en la aparte de adelante del auto y en el interior, y que el auto era 0km por que se lo había ganado hacia poco tiempo en un plan de autos. Preguntada acerca de la hora del siniestro y si se podía circular por el contesto de pandemia, contesto que a esa hora cerca de las 23hs de la noche si se podía circular y que ella también circulaba por hacer deliverys.-

De la declaración de Celeste ROBLES surge que: ella estaba en una casa cercana al momento del siniestro y escucho un ruido y salió a la calle a ver y reconoció que era

Mayra que había chocado contra un poste de luz. Que el auto estaba golpeado en el frente y que ella estaba con la policía que la ayudaron. Que no vio como fue el accidente y que solo escucho un ruido fuerte por eso salio a la calle. Ante la pregunta de si en ese momento se podía circular por el contexto de pandemia respondió que si que a esa hora se podía circular.-

Al respecto, cabe recordar que *"La valoración de una prueba testimonial constituye una facultad propia de los magistrados, quienes pueden muy bien inclinarse hacia aquellas declaraciones que les merecen mayor fe para iluminar los hechos de que se trate. De tal modo, en la apreciación de la prueba testimonial lo relevante es el grado de credibilidad de los dichos en orden a las circunstancias personales de los testigos, razón de ser de su conocimiento, interés en el asunto y coherencia, requisitos que de no concurrir total o parcialmente autorizan a alegar sobre la idoneidad del declarante"* (CNCiv, sala D, del 28/09/2000, "N., M. M. c. Transportes Metropolitanos General San Martín", LA LEY 2001 D, 214).-

Para el caso, estas testimoniales aportan credibilidad a que el accidente se produjo, pese a que nadie vio de que manera.-

e.- Prueba documental: consta el Informe de la Dirección de Transito Municipal que reconoció la autenticidad de la licencia de conducir de Mayra Santeyan con vencimiento a Octubre de 2023, acreditándose de tal modo que la misma se encontraba habilitada para conducir en la fecha del siniestro, y que al momento de exhibir la documentación pertinente para circular se constató la vigencia del seguro correspondiente mediante App Ssn.-

Asimismo el Informe de la Comisaría 10° de San Antonio Oeste da cuenta de la acreditación de la exposición policial acompañada en la prueba documental que expuso los hechos del siniestro conforme al relato de la actora.-

También se acompañaron los resúmenes de la Tarjeta de Crédito de La Anónima, donde consta el pago del seguro.-

Por último tengo en cuenta el informe acompañado por la demandada del Estudio que hiciera un informe preliminar en relación al siniestro acaecido, el que pese a su esfuerzo y calidad de trabajo, no ha podido revertir lo que hoy aquí ha quedado probado.-

VI.- Solución del caso:

Probado el hecho entonces, y al no haber obtenido respuesta adecuada la actora a su reclamo, se vio en la necesidad de dar inicio a la presente acción.-

La demandada se limitó a negar aquella falta de respuestas requiriendo mas elementos de prueba e interrumpiendo así el plazo de 30 días para brindar una respuesta.-

Con este proceder, la demandada ha vulnerado el derecho a la información del consumidor en cuanto señala que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, y a condiciones de trato equitativo y digno.-

Con su actitud indiferente, la compañía aseguradora también ha lesionado el derecho de la Sra. Santeyan en su calidad de consumidora, a recibir un trato digno. Arribo a esta conclusión puesto que las demoras y falta de respuesta al reclamo y gestiones formuladas por el consumidor, la colocaron en un derrotero de reclamos que configura una grave desatención y, en suma, un incumplimiento a los términos contractuales y normativos que regulan la relación.-

Estas actitudes, consideradas como graves transgresiones a los derechos de la parte más débil de estos contratos, son sancionadas por nuestra legislación, conforme desarrollaré de manera posterior en oportunidad de expedirme acerca de los rubros indemnizatorios reclamados.-

La Cámara Civil de la Primera Circunscripción ha dicho que: *“(...) el bien jurídico protegido es, precisamente, la tutela de los derechos del consumidor y del usuario. El incumplimiento u omisión de los prestadores de bienes y servicios respecto de los deberes y obligaciones a su cargo, es lo específicamente penado por la Ley y fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor, no revistiendo la multa prevista en la ley carácter retributivo sino punitivo y a modo de advertencia ejemplar, para evitar que el infractor continúe en la conducta antijurídica. Se persigue proteger de esa manera el orden social, al más débil de la relación contractual, en el caso, el consumidor, quien claramente se encuentra en una posición débil frente a las entidades prestadoras del servicio (...)”* (Voto de la Dra. Sandra Filipuzzi de Vázquez en Autos: “SURA, CRISTIAN SEBASTIAN VS. SEGUROS SURA S.A. S/ APELACION, EXPTE. N° VI-30981-C-0000, CCCFM Viedma, 08/07/2022).-

Lo real y cierto es que a casi 5 años del siniestro la aseguradora no ha cumplido con las obligaciones oportunamente pactadas, aún dentro de lo que consideraba su límite.-

Civ. y Com. > Seguro > Obligaciones del asegurador > Reconocimiento del derecho.
Plazo: *En el sub-lite es la aseguradora quien debe soportar la conducta inexperta que resulta de su gestión, dado que la misma necesariamente debe exhibir experiencia, diligencia y buena fe, por su calidad profesional y el objetivo social que tienen los seguros. Esta exigencia operativa se funda en el principio de buena fe contractual, que exige que la aseguradora resuelva lo más rápido posible la situación expectante del asegurado, pagando el siniestro o habilitando una rápida ejecución judicial, puesto que una vez acaecido el riesgo asegurado, la prestación debida por el asegurador debe llegar en tiempo oportuno a manos del beneficiario, a fin de no frustrar el contenido del negocio subyacente.- Britez, Héctor vs. La Caja de Ahorro y Seguros S.A. s. Ordinario /// Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, Formosa, Formosa; 22-ago-2013; Rubinzal Online; RC J 18298/13.-*

En autos ha quedado debidamente probado por la actora consumidora que los daños provocados por el accidente en el rodado superaban el 80% de su valor y por ende corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta por Mayra B. Santeyan contra Mapfre ARGENTINA SEGUROS S.A, en el marco de la ley de Defensa del Consumidor.-

En consecuencia y dentro de dicho marco protectorio, corresponde evaluar la procedencia de los rubros y montos reclamados.-

Pesando sobre la aseguradora e MAPFRE Argentina Compañía de Seguros S.A.. la carga de acreditar el cumplimiento de las obligaciones asumidas y no habiéndolo realizado, incluso transcurridos más de 9 meses del siniestro, corresponde decretar su responsabilidad en los términos de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y modificatorias, haciendo lugar a la acción de daños y perjuicios promovida por el actor, debiendo responder por las consecuencias dañosas del hecho generador frente al usuario.-

VI.- Rubros Indemnizatorios:

a.- Daño Emergente:

Por este rubro, la parte actora reclamó la suma de \$ 1.450.000 en concepto de los daños efectivamente sufridos en su vehículo, que indica guardan relación con los presupuestos y fotos acompañadas en la demanda.-

Ahora bien como ya expusiera, de la pericia mecánica se infiere que el valor a reparar supera el 80% del valor de venta al público al contado en plaza de un vehículo de la

misma marca y características del asegurado, a saber RENAULT SANDERO STEPWAY II.-

La demandada entonces deberá asumir el pago de la suma que corresponda de acuerdo al valor pactado como límite asegurativo y desde la fecha del siniestro, el que será actualizado conforme la tasa de interés dispuesta por el STJ en los precedentes "JEREZ - GUICHAQUEO - FLEITAS", o la que surja del dictado de otra sentencia que haga doctrina legal obligatoria con posterioridad a ésta.-

b.- Imposibilidad de Uso:

La actora reclamó el monto de \$96.000 en concepto de la imposibilidad de uso con posterioridad al siniestro, teniendo en cuenta que el daño ocasionado la imposibilitó de circular en él y que la demora en su reparación como consecuencia directa de la falta de respuesta por la aseguradora influyó en el mismo. sin embargo y pese a que no quedaron probados estos gastos, los mismos se presumen, toda vez que se entiende ha debido hacer uso del transporte público y/o taxis de esta localidad, para distintos tramites que haya tenido que realizar, o ir simplemente a trabajar.-

Por lo tanto este rubro procede por el monto reclamado, y a dicho importe deberán aplicarse los intereses correspondientes desde la fecha del siniestro y hasta su efectivo pago, el que será actualizado conforme la tasa de interés dispuesta por el STJ en los precedentes "JEREZ - GUICHAQUEO - FLEITAS", o la que surja del dictado de otra sentencia que haga doctrina legal obligatoria con posterioridad a ésta.-

DAÑO MORAL:

La Sra. Santeyan reclamó en concepto de daño moral la suma de \$200.000 sosteniendo la existencia de secuelas que le han afectado, no sólo por el incumplimiento contractual en sí, que le generó angustias y malestares, sino también por todo este tiempo que está perdiendo para exigir que la demandada asuma sus obligaciones.-

Tanto la doctrina como la jurisprudencia se han ocupado de definir al daño moral como la lesión a un derecho de la personalidad, a un bien extrapatrimonial, a un interés jurídico, y también el que acarrea consecuencias en el ámbito extrapatrimonial.-

Sin embargo, nótese que el mero incumplimiento contractual no es suficiente para determinar la admisibilidad del resarcimiento por daño moral si no se prueba

concretamente este daño. Debe señalarse, asimismo que en materia contractual -como en el caso-, el resarcimiento es debido cuando sea consecuencia inmediata y necesaria del incumplimiento culposo de la obligación asumida.-

No obstante esto último, el daño moral en materia contractual no se presume y quien lo invoca debe probar los hechos que determinaron su existencia, en tanto que el mero incumplimiento no basta para admitir su procedencia (CNacCom. sala "D", 10/10/2006).-

Se ha entendido en este sentido que no todo incumplimiento contractual apareja "per se" daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del Juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso, pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Sala 1, Rosario, Santa Fe en: Ac. N° 470 del 28.12.2011, causa "Volpatto c. Cali"; Ac. N° 407 del 11.11.2011, causa "Fernández c. Wulfson"; Ac. N° 391 del 04.11.2011, causa "Testa c. Gorriño", entre otros).-

Asimismo, se ha sostenido que *“La postura tradicional de la jurisprudencia ha entendido que el resarcimiento del daño moral en materia contractual es de interpretación estricta y restrictiva a fin de no atender reclamos que respondan a una excesiva susceptibilidad o carezcan de significativa trascendencia jurídica, debiendo quien lo invoca -a diferencia de lo que sucede en el ámbito extracontractual (delitos y cuasidelitos)- acreditar el perjuicio sufrido”*.-

Es así que en materia de daño moral contractual, es necesario acreditarlo y para ser indemnizado requiere que sobrepase el mero disgusto o desagrado producido por la privación de bienes materiales.-

En el caso, y si bien puede considerarse la frustración por no haber podido utilizar el vehículo, no se ha acreditado que la actora haya estado expuesta a situaciones que pudieran resultar disvaliosas para su ánimo o espíritu, ni tampoco que haya sido afectada su vida de relación de forma tal que habilite el resarcimiento reclamado en este rubro (de carácter excepcional en materia contractual).-

En consecuencia, este rubro será desestimado.-

Sin perjuicio de lo expuesto, dejo aclarado que la suscripta no desconoce la doctrina legal del STJ (Art. 42 de la Ley Orgánica) sustentada en autos "ERRECALDE" (sentencia definitiva 47 del 22/06/2017) en lo que respecta a la procedencia del "daño moral" en materia contractual, pero entiendo que los hechos que motivaron ese fallo y los que signaron al presente son distintos, en tanto que en "ERRECALDE" el daño moral fue otorgado en el marco de una acción de amparo y por cuestiones vinculadas a la salud del amparista, circunstancia que difiere de los hechos de esta causa, en la que se trató de una cuestión meramente patrimonial, sin haberse producido prueba que acredite la existencia de agravio moral.-

d.- Daño Punitivo:

En relación a este rubro, la actora dejó su determinación sujeta al arbitrio de la suscripta, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 52 bis de la Ley 24.240 -mod. por Ley 26.361-, que determina que para que proceda el daño punitivo debe verificarse que el proveedor/distribuidor incumpla con sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor/usuario, dejando librado el legislador su aplicación y graduación a criterio judicial.-

Al respecto, la normativa persigue no sólo castigar un grave proceder sino también el de prevenir la reiteración de hechos similares en un futuro, restablecer el equilibrio emocional de las víctimas, reflejar la desaprobación social frente a las graves inconductas, proteger el equilibrio del mercado con el objeto de brindar real operatividad al Derecho del Consumidor (Arts. 28 y 42 de la Constitución Nacional, Art. 30 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, Art. 27 de la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, y demás citados por el Art. 75 inc. 22 y 23 de la Constitución Nacional).-

Nuestra Cámara Civil se ha pronunciado acerca de esta multa, al señalar que la misma: *“juega un rol preventivo, disuasivo, ejemplificador o sancionatorio (...) esta herramienta diseñada por el legislador en el ámbito del derecho del consumo no escapa a mi pensamiento que si bien traduce un tinte indemnizatorio en realidad tiene una clara naturaleza correctiva por lo que es de carácter accesorio y de aplicación excepcional”* (Voto de la Dra. María Luján Ignazi en Autos: “MAYE, NANCY FABIANA VS. JARAMILLO, NÉSTOR FABIÁN S/ DAÑOS Y PERJUICIOS, EXPTE. N° VI-31296-C-0000, CCCFM Viedma, 01/07/2022).-

El Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia ha sostenido en cuanto a este daño que: "*(...) se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Sólo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares (...)*" (Voto del Dr. Enrique Mansilla en Autos: COFRE NICOLAS SEBASTIAN C/ FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A. S/ SUMARISIMO (CASACIÓN), EXPTE. N° B-4CI-204- C2015, STJ Río Negro, 04/03/2021).-

En dicho precedente, el STJ hizo alusión a críticas sobre el alcance amplio y que en la actualidad "*(...) existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (...)*".-

Asimismo, ha señalado dicho Tribunal que: "*El incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva (...) para establecer no solo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el art. 49 de la Ley 24240. (...) no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma. La citada disposición establece que "En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho"*.-

Los daños punitivos son, según lo ha estudiado Pizarro, "*sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, y están*

destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, Ramón -- Daños punitivos. Derecho de Daños, segunda parte -- La Rocca -- 1993 -- págs. 291 y 292), (BARTORELLI EMMA GRACIELA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO), EXPTE. N° VI-31306-C-0000, STJ RÍO NEGRO, 17/10/2023).-

De acuerdo a lo expuesto y al analizar la situación de este caso, adelanto que no haré lugar a dicho resarcimiento.-

En efecto, pese a haber habido demora en la solución por parte de la Compañía Aseguradora, lo cierto es que ello se debió a distintos requerimientos realizados a la actora que nunca cumplió. La interrupción del plazo para resolver este reclamo por parte de la Aseguradora se debe pura y exclusivamente a quién reclama. No acercó elementos de importancia -como las fotos del siniestro-, para que tuviera una respuesta, -sea negativa o positiva-, y ello no puede ser atribuido a la aquí demandada.-

No se advierte en este sentido que la Aseguradora haya actuado con dolo o culpa grave para obtener un enriquecimiento indebido derivado del ilícito, ello no ha quedado palmariamente demostrado.-

Por lo expuesto, este rubro queda desestimado.-

VII.- Honorarios y Costas:

En los términos del Art. 68 CPCC, corresponde imponer las costas a la parte vencida.-

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, por lo que por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes regulando en porcentaje de lo que resulte del monto base.-

Asimismo, para regular tendré en consideración los Art. 77 del CPCC y 730 del CCyC, y la doctrina legal emergente de los precedentes del STJ en Se. 26/16 "MAZZUCHELLI" y "PEROUENE (Se 18/17).-

Por todo lo expuesto, atento las normas legales y jurisprudencia citada;

RESUELVO:

1.- Hacer lugar a la acción por daños y perjuicios promovida por la Sra. Mayra Belen SANTEYAN contra MAPFRE Argentina Compañía de Seguros S.A., condenando a la demandada para que en el plazo razonable y usual de 10 días corridos, abone la suma que corresponda al valor actualizado de un RENAULT SANDERO STEPWAY II 1.6, el que será determinado en la etapa de ejecución de sentencia, quedando la unidad siniestrada a favor de la aseguradora.-

2.- Imponer las costas a MAPFRE Argentina Compañía de Seguros S.A., en su carácter de demandada vencida, (conf. Art. 68 CPCC).-

3.- Regular los honorarios profesionales de los Dres. Miguel Galindo Roldan, Francisco López Baquero, Pablo L. Galindo Roldan, Natalia Z. Hermida y Rafael N. Augugliaro en forma conjunta, en el 16% de lo que resulte del monto base a determinarse. Cúmplase con la ley 869.-

Regular los honorarios profesionales de los Dres. Jorge Sebastian Audisio y Lautaro E. Vettulo en forma conjunta, en el 16% de lo que resulte del monto base a determinarse. Cúmplase con la ley 869.-

Regular los honorarios de los peritos intervinientes Damián Pardal, Alejandro Rasquela y Kevin Guerrero en el 8% de lo que resulte del monto base a determinarse.-

Se deja constancia que deberá cuantificarse del monto base que resulte en la etapa de ejecución. Asimismo se deja constancia que para efectuar dicha regulación se han tenido en cuenta la naturaleza y extensión de las tareas realizadas, así como el resultado objetivo del pleito; y que no incluyen el I.V.A., el que en la eventualidad de corresponder deberá ser denunciado en autos, según la situación del beneficiario frente al tributo (Arts. 6, 7, 8, 10, 40 y 50 de la Ley G 2212).-

4.- Regístrese y notifíquese de acuerdo a lo establecido en el Art. 9 de la Acordada 36/22 STJ.-

K. Vanessa Kozaczuk

Jueza