

“MARTIN DANIELA VANINA C/ BBVA CONSOLIDAR SEGUROS S.A. S/ SUMARISIMO (DERECHO DEL CONSUMIDOR)” (N° RO-09782-C-0000)

General Roca, 01 de Octubre 2025. JPR/AN

I.- Proceso: Para resolver en esta causa caratulada **“MARTIN DANIELA VANINA C/ BBVA CONSOLIDAR SEGUROS S.A. S/ SUMARISIMO (DERECHO DEL CONSUMIDOR)” (N° RO-09782-C-0000)** del registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

II.- Antecedentes. 1) Demanda interpuesta por Daniela Vanina Martin - SEON 06/08/2020-: Se presenta por derecho propio a interponer demanda de daños y perjuicios contra BBVA Consolidar Seguros S.A, pretendiendo la suma de \$5.327.000,00.

Relata que el día 27/12/2018, aproximadamente a las 20:00 hs, sufrió un robo de una “riñonera”, que contenía teléfono celular marca Samsung Galaxy S8 64 Gb, y un juego de llaves de su casa. Que fue abordada por dos hombres quienes la despojaron con violencia de sus pertenencias mientras se encontraba realizando actividad física en la vía pública de esta ciudad.

Indica que los objetos se encontraban amparados bajo la cobertura mediante Póliza N° 0002391132 “Protección de Portátiles” con vigencia desde el 26/10/2018 hasta el 26/10/2019.

Sostiene que realizó la denuncia policial, que acompaña.

Relata que al realizar el reclamo ante la aseguradora (N° de siniestro 17045), con la denuncia y con todo lo demás requerido por la aseguradora, el día 28/12/2018, mediante mail y fax, la demandada optó por no darle cobertura.

Ante el destrato y la falta de respuesta, relata que en fecha 04/02/2019 hizo la denuncia en Defensa del Consumidor, dependiente de la Agencia de Recaudación Tributaria provincial (ART), sin solución a su problema.

Refiere que no es la primera vez en que la demandada le desconoce coberturas asegurativas. Cita las pólizas y causas judiciales en las que la demandada actuó sin considerar su condición de cliente fiel y cumplidora.

Indica que no ha sido indemnizada por el robo de sus bienes por la negación de la cobertura de su seguro contratado, sin motivo valedero ni razón alguna, y como consecuencia de ello es que inicia las presentes actuaciones.

Efectúa el encuadre jurídico en la normativa consumeril y argumenta que los

hechos relatados demuestran la mala fe, incumplimiento malicioso del contrato, falta al trato digno y al deber de información.

Destaca que la situación descrita no puede subsumirse en ningún tipo de error excusable, sino que estamos en presencia de una cadena de actos repetidos, deliberados y totalmente voluntarios, cuyos efectos siempre han sido contrarios a sus intereses, favorecido únicamente a la demandada.

Que la demandada no brindó las soluciones oportunas que merecía la situación, retaceando información, incumpliendo su obligación de solucionar los requerimientos de la actora, configurando todo ello incumplimiento contractual y legales, afectando el Art. 42 de la CN, los Arts. 1º, 2º, 4º, 8º bis, 40º, 40º bis, 52º bis de la ley 24240 (LDC).

Agrega que debido a la conducta de la demandada, la actora se ve involucrada en un trámite engorroso que ha tratado de evitar por todos los medios, no quedándole otra alternativa más que activar las acciones legales que el caso requiere.

Cuantifica los daños y reclama por daño moral la suma de \$300.000,00 o el equivalente a 300 JUS al momento de la sentencia; daño punitivo \$5.000.000,00 o su equivalente en 5000 JUS; por cumplimiento de contrato por la suma de \$27.000,00 o 27 JUS.

Por último, solicita que accesoriamente se condene a la demandada a realizar la publicación de la condena en un diario de mayor importancia y circulación en la región y en otro de iguales características del país, a exclusiva costa de aquella.

Ofrece prueba, funda en derecho y peticiona que se haga lugar a la demanda, con costas.

2) Contestación de demanda de BBVA Consolidar Seguros S.A. -26/10/2021-:

Se presenta, mediante letrada apoderada a contestar la demanda en su contra.

Realiza la negativa general y particular respecto a ciertos hechos de la demanda, y desconoce la totalidad de la documental.

Reconoce el contrato de seguro con la actora, mediante póliza N° 2391132 de “Tecnología Portátil”, con vigencia desde el 26/10/2018 hasta el 26/10/2019, con cobertura contra robo de celular, hasta la suma máxima asegurada de veinte mil pesos (\$20.000), con una franquicia deducible a cargo del asegurado del 10%.

En cuanto a los hechos, expone que durante la vigencia del contrato de seguro, la actora denunció un infortunio ocurrido el día 27/12/2018, consistente en el robo de una riñonera en la vía pública que contendría un celular Samsung Galaxy S8.

Agrega que el mismo día del siniestro, la actora formuló la denuncia policial

correspondiente y completó el formulario de denuncia de siniestro de BBVA, los que presentó al día siguiente en la aseguradora registrándose en forma inmediata el siniestro bajo el N° 17045/7.

Sostiene que luego de un intercambio inicial de correos electrónicos, se le informó a la actora que la investigación y verificación del siniestro estaba a cargo del estudio RVL S.R.L, se le requirió documentación complementaria, primero en forma telefónica y ante la falta de respuesta en fecha 22/01/2019 se le remitió carta documento.

Indica que se le requirió denuncia policial; caja, cargador, manuales o accesorios; factura de compra de los bienes denunciados como sustraídos; fotos de preexistencia de los elementos; para el caso de robo de celular, constancia de bloqueo de IMEI emitido por la prestadora de telefonía móvil; verificación del dispositivo móvil a través de la plataforma Gmail y Hotmail; declaración jurada de inexistencia de otro seguro que ampare los bienes reclamados.

Explica que dicha documentación se solicitó con el objeto de que el asegurado acredite la preexistencia y propiedad del equipo celular reclamado.

Destaca que se le hizo saber a la actora que en caso de imposibilidad de poder cumplir con la carga de información o documentación solicitada, en el plazo de 15 días corridos, debía comunicársele en forma fehaciente a la aseguradora antes del vencimiento del plazo; y que de no cumplirse con la carga prevista en el art. 46º, 2do. párrafo de la Ley 17.418, en el plazo señalado, se declarararía la caducidad de su derecho a ser indemnizada.

Argumenta que ante el incumplimiento y la no presentación de la información complementaria solicitada, se rechazó la cobertura.

Transcribe los art. 9,14, 12 de la póliza.

Rechaza la procedencia de la pretensión, niega los rubros y montos reclamados.

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita el rechazo de la acción, con costas.

3) Apertura y clausura del periodo probatorio: El día [06/05/2022](#) se celebra audiencia preliminar, ordenándose la producción de los medios probatorios. y clausurándose la etapa el día [05/06/2025](#).

El día [24/06/2025](#) presenta alegatos únicamente la parte actora.

El día [01/08/2025](#) dictamina el Ministerio Público Fiscal y el día [29/08/2025](#) pasa la causa a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

III. Hechos y fundamentos de derecho: 1) Normativa aplicable: No se

encuentra discutido en el proceso que entre las partes ha existido una relación de consumo, por lo que a la presente controversia resultan aplicables las prescripciones de la Ley de Defensa del Consumidor, de corte constitucional, con una clara pauta interpretativa al establecerse en el art. 42 CN el principio protectorio de los consumidores y usuarios. También tengo presente que los vincula un contrato de seguros, que se rige por las disposiciones de la Ley 17.418.

En efecto, el contrato de seguros -más allá de ciertas particulares en las que prevalece su especificidad micro sistémica- queda comprendido en el régimen tuitivo del consumo. Ello por cuanto la Ley de Seguros -como microsistema de derecho privado- ha dejado subsistentes sus disposiciones, aunque estas deberán armonizarse, integrarse y complementarse con el CCyC. Lo cierto es que el estatuto del consumidor es un microsistema a través del cual se concreta el principio protectorio contenido en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

El artículo 3 de la LDC, que lleva por título "Integración normativa. Preeminencia", responde a tal claro y expreso mandato constitucional, propiciando el necesario diálogo que debe existir entre las distintas fuentes que llevan a la concreción de la anhelada tutela en las relaciones de consumo, por lo que no caben dudas que dicha normativa resulta aplicable a ésta contienda.

2) La cuestión a decidir: No se encuentra discutido el contrato de seguros que vinculó a las partes mediante póliza N° 2391132.

La actora reclama los daños y perjuicios ante la falta de cobertura por el robo de sus pertenencias -teléfono celular- ocurrido el 27/12/2018. Achaca a la demandada incumplimiento contractual de la cobertura asegurativa y violación al deber de información, trato digno y buena fe contractual.

Por su parte, la demandada sostiene que fue la actora quien no cumplió con las obligaciones a su cargo -carga informativa-, todo lo que obstó la comprobación del robo, lo que ocasionó la caducidad del derecho a ser indemnizada.

En base a ello, los hechos controvertidos versan sobre los incumplimientos que ambas partes se atribuyen, concretamente si operó la caducidad de la cobertura ante la falta de presentación de documentación complementaria solicitada a la asegurada, en su caso si la misma resulta ajustada a derecho, o si, por el contrario, configura un incumplimiento contractual y legal por parte de la aseguradora que vulnera el microsistema protectorio del consumidor (Art. 42 C.N y Ley 24.240).

En el caso de verificarse la responsabilidad de la demandada, corresponderá

determinar el monto del resarcimiento por el contrato de seguro y los daños reclamados que se vinculen causalmente con el mismo.

3) Los hechos y las pruebas: Debo señalar que la valoración de toda la prueba debe efectuarse 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 del juzgador (Palacio - Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140).

En particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas" que surge del art. 53 de la LDC y que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (STJRN1, Se. 145/2019, "COLIÑIR").

En cuanto a los medios probatorios, cuento con lo siguiente:

- **Documental:** Aquella agregada por las partes en sus escritos de presentación al proceso.

- **Documental en poder de la demandada:** Agregada en fecha [13/05/2022](#).

- **Informativa:** se han agregado informes remitidos por Frávega S.A.C.I.E.I. ([06/06/2022](#)), Sociedad Anónima Importadora y Exportadora de la Patagonia -La Anónima- ([07/06/2022](#)), Banco BBVA Argentina S.A. ([26/07/2024](#)), Electrónica Megatone S.R.L. ([06/11/2024](#)), Policía de Río Negro - Comisaría N° 48 ([22/11/2024](#)), Agencia de Recaudación Tributaria - Defensa de Consumidor ([18/02/2025](#)), Estudio RVL S.R.L ([06/05/2025](#)).

- **Pericia Informática:** En fecha [27/05/2022](#) ha presentado su informe la perita María Alejandra Peschiutta.

- **Pericia Contable en extraña jurisdicción:** En fecha [01/03/2024](#) se agrega pericia contable.

4) Análisis del caso. Valoración de la prueba: En primer lugar analizaré la póliza de seguro de tecnología portátil, art. 6 del Anexo 340 (pág. 19/40 de la documental aportada por la demandada).

En relación a las condiciones específicas del seguro de robo de bienes personales en la vía pública, surgen las cargas de la asegurada, en lo que aquí interesa: "*b) efectuar la denuncia policial dentro de las cuarenta y ocho horas (48 horas) de ocurrido el siniestro; c) denunciar el siniestro al Asegurador, bajo pena de caducidad de su derecho, en el plazo de tres (3) días de ocurrido, explicando cómo ocurrió el hecho, el monto de la pérdida, y acompañar constancias de haber efectuado la denuncia policial;*

d) cooperar diligentemente en la identificación de los ladrones; e) conservar las constancias de los gastos. El incumplimiento de dichas cargas produce la caducidad de los derechos del asegurado si el incumplimiento obedece a su culpa o negligencia".

Por otro lado, de la prueba producida se encuentra acreditado que: -la Sra. Martin efectuó la denuncia policial del robo de su celular el día 27/12/2018 y que remitió copia de la misma a la aseguradora (conf. documental aportada por la propia demandada);

- Que la actora formuló denuncia del siniestro ocurrido el 27/12/2018; en la última parte del mismo surgen requisitos para la protección de equipos portátiles bajo el título "documentación necesaria": formulario de denuncia, fotocopia de DNI, datos de cuenta bancaria y CBU, denuncia policial por robo, presupuesto con costo de reposición.

Advierto que es una leyenda genérica, propio de formularios estandarizados utilizados dentro de la contratado de seguros por adhesión, y por lo tanto no se circunscribe a detallar la documentación que la actora debía presentar en el caso en concreto (documental aportada por las partes).

No obstante ello, de la documental aportada por la propia demandada surge que toda esa documental fue remitida por la Sra. Martin, véase que incluso remitió constancia de su CBU del Banco Credicoop.

- Del correo electrónico remitido por la actora a la compañía aseguradora surge que por dicho medio remitió documentación "solicitada por mail para pago de póliza N° 2391132 de siniestro N° 17045 (...) Me solicitan factura pero cuando llame el día 22/10/2018 para averiguar y solicitar dicho seguro yo explique no tenía factura porque había sido...necesaria(...)". Dicha captura de pantalla fue aportada por la propia demandada.

- Del informe de Estudio RVL S.R.L surge que en relación al siniestro 17045 "asegurada no presenta la documentación solicitada para proceder a la verificación del mismo pasado el plazo perentorio impuesto mediante carta documento se procede al cierre del informe. motivo: caducidad".

Es decir, no surge de la cláusula citada en el primer párrafo un detalle de la documentación referida por la aseguradora al momento de contestar demanda: "caja, cargador, manuales y/o accesorios; factura de compra de los bienes denunciados como sustraídos; fotos de preexistencia de los elementos; para el caso de robo de celular,

constancia de bloqueo de IMEI emitido por la prestadora de telefonía móvil; verificación del dispositivo móvil a través de la plataforma Gmail y Hotmail. Declaración jurada de inexistencia de otro seguro que ampare los bienes reclamados”.

Es decir, la obligación de proporcionar esa documentación no surge de la póliza contratada, de la cual la actora se encontraba informada al momento de suscribir el contrato.

De los hechos probados surge que al momento de realizarse la denuncia del siniestro, la aseguradora ya contaba con información detallada en la póliza.

Por el contrario, la postura defensiva de la aseguradora ha sido la de sostener que se le requirió documentación complementaria a la Sra. Martin; primero en forma telefónica y luego por carta documento de fecha 22/01/2019.

Nada de ello fue probado en el proceso. La aseguradora no acreditó haber solicitado información complementaria a la Sra. Martin, es más tampoco explicó por qué debió requerir la verificación del siniestro a una empresa liquidadora, cuando ya contaba con la información necesaria para la procedencia de la cobertura asegurativa.

La demandada tampoco probó haber informado en forma cierta, clara y detallada sobre la documentación que en el caso concreto la actora debía presentar. Tampoco -y entiendo más importante- las consecuencias de la falta de presentación de dicha documentación, es decir la caducidad de la cobertura.

Si bien la aseguradora acompañó copia escaneada de la carta documento -mayormente ilegible- de fecha 22/01/2019, intimando a la aquí actora presentar la documentación en el plazo de quince (15) días bajo apercibimiento de caducidad del derecho, no se acompañó el resultado de dicha diligencia, por lo que resulta imposible determinar si la intimación efectivamente surtió efectos.

Dato no menor es que dicha documental fue negada por la contraria, y que la demandada no produjo la informativa subsidiaria al Correo Argentino, declarándose el 05/06/2025 la negligencia en su producción.

Agrego a ello que en la audiencia preliminar, la aseguradora demandada afirmó que el original de la carta documento se encontraba en poder de terceros (Estudio RVL S.R.L), sin embargo del informe del estudio liquidador surge lo contrario.

En virtud de las cargas probatorias dinámicas, era la aseguradora quien se encontraba en mejores condiciones de acreditar dichos extremos y no lo hizo, lo que conlleva a interpretar dicha omisión como una presunción en su contra.

Es que el proveedor se encuentra en una mejor posición que el consumidor para

aportar una evidencia que acredite un hecho determinado, y además debe tenerse en cuenta que existe una relación asimétrica característica de las relaciones de consumo, que es el objeto de regulación del régimen de protección a los derechos de los usuarios y consumidores.

En este contexto, se encuentra acreditado que la aseguradora recepcionó la denuncia de siniestro y documental detallada en la póliza, pero luego -alegando incumplimiento de las cargas de la asegurada- no cubrió con lo convenido.

En éste caso concreto, la demandada debía cumplir en forma efectiva, clara y detallada con el deber de información sobre los pasos a seguir que debía realizar la actora una vez denunciado el siniestro, y en el caso de ausencia de información necesaria para verificar el siniestro y proceder a la cobertura, debía indicar qué información debía presentar y de qué manera.

Es decir, la aseguradora ha incumplido con el deber de información (art. 4 LDC y art. 1100 CCyC) que debe regir toda relación de consumo, el cual se intensifica ante el tipo de contratación por adhesión que se ha utilizado en el caso en particular.

Pesa sobre el proveedor un deber de información con carácter de obligación de resultado, que obliga al prestador de servicios a brindar una información adecuada y veraz, gratuita, cierta, clara y detallada sobre todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización, tanto al contratar como durante la ejecución del contrato.

Ello tiene fundamento no sólo en el derecho de la persona consumidora a un adecuado conocimiento de las condiciones de contratación, sino sobre todo para evitar la caducidad del derecho del consumidor y así prevenir la ocurrencia de eventuales daños, personales o materiales, en la persona contratante.

Durante todo el contrato -en forma previa, durante su vigencia y luego del mismo-, inevitablemente la empresa que profesional y habitualmente se dedica a la celebración de contratos de seguro debe no solo brindar la información de manera cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales del contrato, sino que además debe asesorar al consumidor -dado que las empresas gozan de la posición dominante (art. 11 CCyC) y tienen el deber de actuar de buena fe (art. 9 CCyC), siendo dicha obligación de resultado.

En estos casos el proveedor monopoliza el conocimiento del contrato, lo que implica un mayor deber de obrar con prudencia y diligencia (art. 1725 CCyC) y de ser claro con la información que se brinda a la consumidora (art. 985 CCyC).

Entonces, verificado el incumplimiento al deber de información por parte de la demandada, no habiéndose acreditado la intimación cursada a la asegurada y con ello el incumplimiento de la carga informativa, no solo deviene injustificado el rechazo de cobertura bajo el supuesto de caducidad del derecho y las previsiones de los arts. 46° y 36° de la ley de seguros N° 17418 sino que además la aseguradora ha obrado afectando el trato digno que merecía la asegurada (art. 9 del CCyC y art. 8°bis LDC).

Por todo ello, en función de la responsabilidad objetiva que emerge de la normativa consumeril, corresponde condenar a la demandada BBVA Consolidar Seguros S.A. a responder por los daños y perjuicios generados a partir del incumplimiento contractual (Art. 42 CN, 4,5,8 y 40 LDC, 1073°, 1074° y 1075°, 1093°, 1097°, 1100°, 1103° del CCyC).

5) Daños reclamados: Del bloque de constitucionalidad surge como imperativo constitucional el principio de la reparación plena del daño. Esto es restituir -con la modalidad y amplitud que prevé el ordenamiento- la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso. Para ello, deben tenerse en cuenta las funciones de la responsabilidad civil y las características de los derechos lesionados (v.gr. patrimonial, extrapatrimonial, de incidencia colectiva), la reparación del daño debe procurar una “tutela efectiva” mediante el otorgamiento de un remedio apropiado no solo a la naturaleza del derecho afectado, sino además, a la concreta situación en la que este se encuentra en virtud de la lesión (conf. CSJN, 344:2256, "GRIPPO").

6.1) Cumplimiento de contrato (daño emergente): Reclama en su demanda la suma de \$27.000,00 con más sus intereses respectivos.

Al momento de alegar solicita la actualización del valor conforme a calculadora de inflación que estima en \$716.907,53.

Por su parte, la demandada rechaza la procedencia del rubro.

Como señalé al abordar la responsabilidad, se encuentra acreditado el incumplimiento injustificado por parte de la aseguradora, con lo cual procede la reparación del rubro.

Del informe presentado por la empresa Electrónica Megatone S.R.L. (06/11/2024) surge que el teléfono objeto de cobertura, propiedad de la actora, se lanzó al mercado en 2017 y actualmente no se comercializa, por lo que no le es posible informar un precio.

Agrega que un producto de la misma marca y que al día de hoy cuenta con similares prestaciones que el modelo denunciado (a saber Samsung Galaxy A06

SMA065M 64GB) asciende a la suma de \$239.999.-

En función de ello, siendo que resulta razonable y proporcional el monto de un celular de similares características a las que fuera objeto del contrato incumplido por la demandada, considero que corresponde hacer lugar al rubro por la suma de **\$239.999**, con más los intereses, lo cuales se devengarán desde la fecha del informe (06/11/2024) y hasta su efectivo pago, a las tasas reconocidos por el STJ en su doctrina legal (Se. 104/2024, “MACHIN”) o las que en su futuro las reemplacen.

6.2) Daño Extrapatrimonial: Por el rubro solicita la suma de \$300.000. Al momento de alegar, solicitan la suma actualizada de \$2.637.646,86.

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde por analogía aplicar el art. 1741° del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole.

La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: “(...) específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico” (Gherzi, Carlos A., “Los daños en el derecho de consumo”, en comentario a fallo LA LEY).

El STJ ha interpretado el art. 1741° del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: “(...) 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” (STJRN1, Se. 45//2021, “DAGA”).

En el caso, la actora ha cumplido con las obligaciones a su cargo, que fueran establecidas en la póliza, y sin embargo se ha rechazado la cobertura asegurativa en razón de supuestos incumplimientos que no han existido.

La Sra. Martin ha tenido que tolerar un largo proceso judicial, con denuncias incluso ante autoridades de aplicación administrativas, sin que la aseguradora cumpla con sus obligaciones contractuales, obligando a la actora a interponer una demanda judicial.

Por ello, acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno, por configurar una derivación del incumplimiento contractual, he de

concluir que el daño moral se ha configurado.

A los fines de la cuantificación, tomaré en cuenta precedentes análogos, donde se ha comprobado el incumplimiento contractual de mala fe, con violación al deber de información al consumidor, aunque teniendo en consideración también que la plataforma fáctica no es la misma, por lo que sólo se tomarán como parámetro para cuantificar el rubro.

En el precedente **“SANDOVAL JOSE GABRIEL Y OTROS C/ LA MERCANTIL ANDINA S.A. Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO)”** (CAGR, Se. 15 - 05/02/2025), la Cámara de Apelaciones local reconoció la suma de \$1.680.102,60 al momento de la sentencia.

En el caso **“LEIVA TORRES, EXIO C/ ZURICH ARGENTINA COMPANIA DE SEGUROS S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO) (LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR)”** (CAGR, Se. 141 - 08/08/2024) la Cámara confirma la suma de \$1.800.000,00 que se le reconoce a la actora, al momento del dictado de la sentencia de grado (11/12/2023).

En el precedente **“SILVA MARÍA TERESA C/ RIO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO) (DEFENSA CONSUMIDOR)”** (CAGR, Se. 235 - 30/10/2024) se le reconoció la suma de \$800.000,00 al momento de dictado de la sentencia en alzada.

Por último, en el precedente **“MARTIN DANIELA VANINA C/ BBVA CONSOLIDAR SEGUROS S.A. S/ SUMARISIMO (DEFENSA DEL CONSUMIDOR)”** (CAGR, Se. 151 - 15/08/2024) en un caso análogo al presente y con identidad de partes, donde la misma empresa aseguradora le rechaza el siniestro de manera injustificada, la Cámara de Apelaciones le reconoce la suma de \$2.000.000.- a la fecha de sentencia de grado (23/04/2024).

De modo que conforme lo habilita el art. 147 del CPCC, valorando las particulares circunstancias del caso, tomando en consideración los precedentes de Cámara de Apelaciones, considero que el rubro en cuestión procede por la suma de **\$2.000.000** con más los intereses desde la denuncia de siniestro y ocurrencia del robo (27/12/2018) y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual, y a partir de allí y hasta su efectivo pago a las tasas reconocidas por el STJ en la causa "MACHIN".

6.3) Daño punitivo: Al momento de interponer demanda la actora pretende la suma de \$5.000.000 (o 5000 JUS), lo cual reitera al momento de alegar.

Para ello indica que la conducta absolutamente reprochable de la demandada, toda vez que la actora -con debida constancia de documental e informativa adjunta- ha intentado solucionar el conflicto primero iniciando un reclamo en la oficina de Defensa del Consumidor y luego instando la mediación. Agrega que existe una absoluta falta de trato humano hacerle transcurrir a una persona todo lo que la actora debió soportar y una completa desidia por parte de la demandada toda vez que la solución era sumamente sencilla.

Siendo así, tal figura se encuentra contemplada en el art. 52° bis de la Ley 24.240 y mod. para los casos en los que el damnificado, ante un incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor de bienes y servicios, genere un daño resarcible.

La norma establece que: “el Juez podrá condenar por daños punitivos”, es decir no es imperativo, y por lo tanto se debe analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por daño punitivo.

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente, mientras que la accesorio, es la sancionatoria.

Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: “(..) 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. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares” (STJRN1, Se. 45/2021, “DAGA”).

Dicho ello, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ (art. 42° Ley 5190).

El STJ ha fijado las condiciones en las que resulta procedente el rubro en tres precedentes judiciales.

A partir del precedente "COFRE" (Se. 9 - 04/03/2021) se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Luego, en “CAMPOS FACUNDO (Se. 49 - 30/05/2024) hizo hincapié en que la herramienta procedía en casos de grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, que solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo directo o eventual, o culpa grave, con

grosera negligencia.

Por último, en el caso "FABI C/ VIA BARILOCHE" (Se. 63 - 25/06/2024) se reiteró el carácter excepcional de la figura, y se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa.

Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes "GALLEGOS" (STJRN1, Se 44 - 08/07/2022) y "CALBUCOY" (STJRN1, Se. 54 - 16/08/2022), ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos.

Expuestos los criterios que deben servir de guía a los fines de determinar la procedencia del rubro, entiendo que la conducta desplegada por la demandada encuadra en una conducta disvaliosa y grave indiferencia hacia la consumidora, debido a que ha obligado a la Sra. Martin a iniciar una serie de pasos y etapas extrajudiciales y judiciales (transitando por sede administrativa en las oficinas de Defensa del Consumidor -ART-, luego en etapa de mediación, luego en sede judicial) con el fin de solicitar a la aseguradora que brinde la cobertura que no otorgó en el año 2018, por un robo de objetos cuyo valor ascendía a \$27.000,00.

Durante todo el trámite del proceso no ha demostrado una postura conciliadora respecto a la actora, y con la intención de solucionar el conflicto que, reitero, se inicia por la falta de pago de una cobertura que, en aquel momento, consistía en \$20.000,00.

Además, tengo presente no solo que en ninguna oportunidad se le brindó al cliente información certera y veraz sobre los pasos a seguir para que proceda la cobertura asegurativa, sino que la postura de la demandada fue la de insistir con una defensa que consiste en la caducidad del derecho indemnizatorio, por falta de colaboración del cliente y ausencia de presentación de documental, cuando surge de las medidas de prueba producidas que la parte actora remitió documentación a la empresa aseguradora, e incluso la presunta intimación a acompañar documentación complementaria no habría ocurrido.

Tal proceder indica un accionar desinteresado hacia los derechos del consumidor, obligando a transitar un proceso judicial de casi cinco (5) años desde la interposición de la demanda, como consecuencia de un incumplimiento contractual injustificado de parte de la empresa aseguradora, fundando su negativa en hechos que no habrían ocurrido.

Conforme lo argumentado en párrafos previos, se encuentra acreditada la responsabilidad de las co-demandadas, de manera solidaria, en lo que respecta a al violación del deber de información, buena fe contractual y trato digno que rigen en este tipo de procesos que involucran conflictos entre prestadores de servicios y consumidores.

Por todo ello, entiendo que se encuentran configurados los requisitos delineados por la doctrina legal en los precedentes citados, configurándose la conducta disvaliosa y desaprensiva, que resulta en provecho de sus propios intereses y en detrimento del consumidor.

Para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, demás particularidades de la causa y los precedentes recientes del STJ.

He sostenido y dado fundamentos constitucionales del por qué consideró aplicable el actual art. 47, inc. b, LCD (conf. Ley N° 27.701, BO 01/12/2022), con los parámetros que surgen de dicha norma, es decir cuantificar el daño punitivo en canastas a hechos anteriores a diciembre 2022.

Considero que la aplicación retroactiva del texto actual tiene fundamento constitucional y legal en el último párrafo del art. 7° del CCyC, en cuanto las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata. Dicha norma tiene raigambre constitucional y está estructurada sobre la base de una razonable aplicación del principio protectorio del Derecho del Consumo (conf. Kelmelmajer de Carlucci, Aida, La aplicación del CCyC a las relaciones y situaciones jurídicas existentes, Ed. Rubinzal-Culzoni, p. 60).

Además, la Corte Suprema ha interpretado que “(...) los principios y reglas del derecho penal resultan aplicables en el ámbito de las sanciones administrativas... siempre que la solución no esté prevista en el ordenamiento jurídico específico... y en tanto aquellos principios y reglas resulten compatibles con el régimen jurídico estructurado por las normas especiales(...)” (“Comisión Nacional de Valores c/ Telefónica Holding de Argentina SA s/ organismos externos”, 26/06/12, Fallos 335:1089) (conf. argumentos dados por el autor en la publicación citada precedentemente).

Reitero, dicho criterio encuentra sustento en la supremacía constitucional, concretamente en el art. 42 de la CN que consagra el principio de tutela de los derechos

de los consumidores y usuarios y es la solución que brinda una respuesta acorde con la tutela de la dignidad de las personas en las relaciones contractuales, tal como impone la interpretación efectuada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el precedente "Vera Rojas v. Chile" (Se. 01/10/2021).

No obstante ello y dejando a salvo mi opinión, el criterio que surge de la doctrina del máximo Tribunal es otro, es decir que no corresponde la aplicación retroactiva del art. 47 inc. b) de la Ley de Defensa del Consumidor, a partir del texto dado a dicha norma por el art. 119 de la Ley N° 27.701, por cuanto dicha reforma legislativa no se encontraba vigente al momento de la interposición de la demanda y, consecuentemente, al tiempo de ocurrencia de los hechos que dan motivo al daño punitivo (conf. STJ Se. 4 - 12/02/2025, "MAJNACH, MARIANA ROSARIO C/EDERSA S/SUMARISIMO S/CASACION").

En base a ello, dadas las pautas dadas por el STJ en la causa "BARTORELLI" en el que se expusieron las variables a considerar a fin de que la sanción se ajuste al parámetro de la razonabilidad, y considerando la gravedad del hecho, la naturaleza de la relación existente entre las partes, la actitud de la demandada con posterioridad al hecho, la extensa tramitación del proceso judicial, el perjuicio resultante, la posición en el mercado de la demanda, ponderando el carácter sancionatorio y disuasorio, corresponde hacer lugar a la multa civil, en el marco del art. 52° bis de la LDC, determinando el daño punitivo en **\$5.000.000**.

Dado el carácter constitutivo de este rubro, los intereses deberán liquidarse, para el caso de falta de cumplimiento en término de esta sentencia, una vez que la presente se encuentre firme -conf. Se. 17/20 GUIRETTI- y según las tasas fijadas por el STJ en el precedente "MACHIN".

6.4) Obligaciones de hacer - Publicación de condena: Atento lo solicitado al interponer demanda y en alegatos, conforme lo dispone el art. 47 de la LDC, deberá publicarse a costa de la demandada esta condena, una vez firme y con síntesis de los hechos que la originaron, la que será formalizada en la página web del Poder Judicial y darse a conocer por medio de Prensa de este Poder Judicial, a través del Centro de Comunicación Judicial.

También deberá publicarse la condena en un diario de circulación en la región -diario Río Negro- y en otro de iguales características del país, atendiendo al domicilio del demandado, los días domingos de cada mes -durante un mes- y conteniendo la condena, síntesis de los hechos, infracciones cometidas (art. 47 de la Ley 24.240 y mod.

por Ley N° 27.701).

7) Costas y honorarios: En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a las demandadas en su calidad de vencida (art. 62° del CPCC y 53° LDC).

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, y por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes y auxiliares de justicia mediante porcentajes relacionados al monto base.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9° de la Ley G2212 y 19° de la Ley G5069.

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

Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, Ley 24.240 (mod. 26.631), CCyC y CPCC;

IV. Resuelvo: 1) Hacer lugar a la demanda interpuesta por **Daniela Vanina Martín** contra **BBVA Consolidar Seguros S.A.**, y en consecuencia condenar a ésta última a abonar a la actora la suma de **\$7.239.999**, en concepto de daño patrimonial, extrapatrimonial y sanción punitiva, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas en el punto III. 6) para cada rubro, dentro de los diez (10) días de notificada la presente y bajo apercibimiento de ejecución.

2) Una vez firme la presente sentencia, publíquese la misma conforme los lineamientos establecidos en el punto III. 6.4) de los considerandos expuestos, todo ello a costa de las co-demandadas.

3) Imponer las costas del proceso a la demandada, en su calidad de vencidas (art. 62 del CPCC).

4) Se hace saber a los letrados, letradas y auxiliares de justicia, que la siguiente regulación de honorarios profesionales será sobre el monto base que resulte una vez que la presente adquiera firmeza, y sujeto a la liquidación que se practique.

5) Regulo los honorarios de los Dres. **Diego Andrés Janavel Tejada y Dante Alejandro Cauquoz y Dra. Andrea Ivanna Suarez**, por todas las etapas cumplidas en

el proceso, de manera conjunta y por su doble carácter en la suma equivalente al **11% del MB, con más el 40%**.

A la **Dra. Celeste Vallejo Rodini**, por las etapas procesales cumplidas, en su carácter de letrada apoderada de BBVA Consolidar Seguros S.A., en la suma equivalente a **7% del MB, con más el 40%**.

Se deja constancia que dichos valores serán considerados a la fecha del efectivo pago. En todos los casos, cúmplase con la ley 869.

Por la aceptación de cargo y labores cumplidas, regulo los honorarios de los auxiliares de justicia de la siguiente manera: para la perita informática **María Alejandra Peschiutta**, la suma equivalente a **5% del MB** (arts. 6°, 18°, 19° y sgtes de la ley N° 5069). En su caso, a dicha regulación deberá deducirse las percibidas en concepto de honorarios provisorios.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9° de la Ley N° 2212 y 19° de la Ley N° 5069.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a través de aquella, distribuyéndose los honorarios conforme actuaron como letrados apoderados o patrocinantes; etapas cumplidas, resultado de la labor ; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 3, 40 de la ley 2212).

Notifíquese y regístrese.

Agustina Naffa

Jueza