

En Viedma, a los 14 días del mes de septiembre de dos mil veintiséis, se reúnen en acuerdo los Sres. Jueces y la Sra. Jueza de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, Minería y Contencioso Administrativo de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad, asistidos por la Secretaria del Tribunal, para resolver en los autos caratulados **“OJEDA GODOY, LUIS ANDRES C/ MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A. S/ SIMPLIFICADO - DAÑOS Y PERJUICIOS”**, Expte. N° VI-00930-C-2025, y previa discusión de la temática del fallo a dictar, se decide plantear y votar en el orden del sorteo practicado, la siguiente cuestión:

----- ¿Son procedentes los recursos de apelación interpuestos por la parte demandada MAPFRE Argentina Seguros S.A. y por el Dr. Juan Ignacio Santos, por derecho propio, contra la Sentencia Definitiva de fecha 27 de mayo de 2026?

----- **El Dr. Ariel Gallinger dijo:**

----- **I)** Que llegan las presentes actuaciones a esta Alzada con motivo de los recursos de apelación interpuestos, por un lado, por la representación de la parte demandada, MAPFRE Argentina Seguros S.A., y, por el otro, por el Dr. Juan Ignacio Santos, por derecho propio, contra la Sentencia Definitiva 29/2026 dictada oralmente en la audiencia multipropósito del día 27 de mayo de 2026 por la Unidad Jurisdiccional Civil N° 1 de Viedma, por la que se resolviera: “I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por Luis Andrés Ojeda Godoy contra MAPFRE Argentina Seguros S.A., conforme

los Considerandos respectivos. II.- Condenar a la demandada a abonar a la parte actora, en el plazo de 10 días, la suma total de \$3.950.910,90 (por daño directo la suma actualizada de \$2.407.577,40; daño moral en la suma actualizada de \$543.333,50 y daño punitivo, condenando a la demandada al pago de la suma de \$1.000.000), conforme los fundamentos expuestos precedentemente. III.- Respecto de las costas, corresponde imponer las costas a la parte demandada vencida (art. 62 CPCC). IV.- Regular los honorarios profesionales de los Dres. Juan Ignacio Santos y Martín Ezequiel Urquiza, en conjunto, en la suma equivalente a 10 JUS por la representación letrada de la parte actora; y de los Dres. Lautaro Eduardo Vettulo y Jorge Sebastián Audisio, en conjunto, en la suma equivalente a 10 JUS + 40% por la demandada. Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la Ley D 869. V.- Conceder el recurso de apelación interpuesto en este acto, por derecho propio, por el Dr. Juan Ignacio Santos respecto de la regulación de sus honorarios (por la falta del 40% adicional como apoderado), exponiendo sus agravios. Asimismo, tener presente la reserva formulada por ambas partes de interponer recurso de apelación en relación a la sentencia dictada y sintetizar fundamentos en forma escrita dentro del plazo de ley.”

----- **II)** Que en la referida audiencia el actor ratificó la gestión procesal cumplida hasta ese momento por su letrado, Dr. Santos, quien hasta entonces había actuado en carácter de gestor procesal por falta de ratificación del poder. En ese mismo acto, el Dr. Santos interpuso recurso de aclaratoria y, subsidiariamente, recurso de apelación por derecho propio, cuestionando que no se hubiera adicionado a sus honorarios el 40% correspondiente a la actuación como apoderado. Advertida por Secretaría la omisión de conceder dicho recurso por el grado con los alcances del art.

222 del CPCC, la a quo subsanó lo pertinente por providencia del 29/06/2026, disponiendo asimismo que, tratándose de una apelación arancelaria que se interpone y funda en un único acto, el traslado de sus fundamentos a la contraria se sustanciaría en la audiencia de segunda instancia, sin nueva fundamentación por parte del recurrente.

----- **III)** Que, por su parte, MAPFRE Argentina Seguros S.A., por intermedio de sus apoderados, interpuso en fecha 02/06/2026 recurso de apelación contra esa sentencia, detallando los siguientes puntos de agravio: 1.- el rechazo de la citación de tercero de Mawdy S.A. dispuesto por resolución interlocutoria del 09/12/2025, por entender que ello vulneró su derecho de defensa al condenársela luego por conductas de dicho tercero, 2. la errónea interpretación de los hechos respecto de la solicitud de información complementaria al asegurado; 3. la errónea atribución a MAPFRE de conductas y omisiones que habrían sido desplegadas exclusivamente por Mawdy S.A. 4. la improcedencia de exigirle a MAPFRE una diligencia probatoria que resultaba de imposible cumplimiento por no haber intervenido en la gestión del reclamo, 5. la improcedencia del daño moral reconocido y 6. la improcedencia del daño punitivo, 7. Elevada regulación de los honorarios de los letrados de la parte actora, y aplicación del tope del artículo 730 del Código Civil y Comercial de la Nación. El recurso fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 04/06/2026.

----- **IV)** Que elevadas las actuaciones, se convocó a las partes a la audiencia prevista por los arts. 437 del CPCC, la que fue celebrada el día 1º de septiembre de 2026, y en la que el letrado apoderado de la aseguradora

recurrente expuso oralmente los fundamentos de sus agravios, corriéndose traslado a la contraria. Asimismo, en esa oportunidad se sustanció el recurso arancelario del letrado de la parte actora, tras lo cual este Tribunal hizo saber su decisión de dictar sentencia por escrito, quedando las partes notificadas en el acto.

----- V) Que, ingresando en el examen de admisibilidad formal, entiendo que el memorial de agravios de la demandada satisface la exigencia del artículo 238 y 437 del CPCCRN, en tanto contiene una crítica concreta de los fundamentos de la sentencia puesta en crisis, por lo que corresponde su tratamiento. Dejo constancia que respecto al recurso arancelario, no corresponde exigir la verificación de dichos extremos, en tanto el art. 222 del CPCCRN faculta al recurrente a elaborar su crítica pero no se lo exige.

----- ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO

----- 1. Rechazo de la citación de tercero. La jueza de grado rechazó el 09/12/2025 mediante sentencia interlocutoria 313/2025 la citación de Mawdy S.A. como tercero, para ello sostuvo que la intervención coactiva prevista en el art. 89 del CPCC comprende, en términos generales, aquellos supuestos en los que existe una controversia común, una eventual acción regresiva contra el tercero o conexidad entre las relaciones jurídicas involucradas, pero destacó que se trata de un instituto de interpretación restrictiva, cuya procedencia exige la concurrencia de circunstancias excepcionales que justifiquen alterar la relación procesal originariamente constituida.

En ese marco, ponderó especialmente la naturaleza consumeril del vínculo y la responsabilidad solidaria contemplada en el art. 40 de la Ley 24.240. Señaló que el consumidor se encuentra facultado para dirigir su pretensión contra uno o algunos de los sujetos que estime responsables, sin que el demandado pueda imponerle la intervención de otros eventuales obligados. Agregó que el actor había contratado con MAPFRE y no con Mawdy S.A., a quien caracterizó como prestadora de un servicio tercerizado por la aseguradora, y que la eventual responsabilidad de esta última no justificaba obligar al consumidor a litigar contra quien no había elegido demandar, máxime cuando MAPFRE conservaría, en caso de resultar condenada, la posibilidad de ejercer posteriormente la acción de repetición que estimase corresponder.

Finalmente, consideró que la demandada no había aportado elementos suficientes para apartarse del criterio restrictivo que rige la intervención obligada de terceros y que, frente a los intereses en juego, correspondía privilegiar el derecho del consumidor a una tutela judicial rápida y efectiva, evitando una alteración innecesaria de la relación procesal y una eventual demora del trámite. Por tales razones, sumadas a la oposición expresa de la parte actora, concluyó que no se configuraban circunstancias excepcionales que justificasen la incorporación de Mawdy S.A. al proceso y rechazó la citación.

Dicha línea argumental, no ha sido eficazmente puesta en crisis por la recurrente, toda vez que no se ha logrado demostrar en qué consistiría el yerro de la sentenciante.

Debo hacer míos los argumentos dados en la instancia anterior, toda vez que coincido con la jueza en que la posibilidad de traer a un tercero, ajeno a la relación jurídica con el actor, es de interpretación restrictiva, en tanto altera la relación jurídica procesal, Máxime en un proceso simplificado, que presume de su simpleza y agilidad.

Así lo sostuvo la Dra. Ignazi in re “Dicembrile, Mauro” Sent. Int. 89/2026, en voto que el suscripto acompañara, señalando que, “... mientras la demandada, en caso de resultar condenada, no tendrá vedado en modo alguno iniciar la acción respectiva contra aquellas personas jurídicas que pretende citar como terceros, el accionante -pese a la tutela especial que le brinda el ordenamiento como consumidor- verá inevitablemente demorado el procedimiento en curso. Esto, no obstante tener garantizado no solo el acceso al proceso más abreviado para lograr la protección buscada (art. 53 de la Ley 24.240), sino también la simplicidad en su trámite en función de la solidaridad en la responsabilidad por daños que consagra el art. 40 de la mencionada ley.///El régimen legal al prever la solidaridad está autorizando al consumidor, como sujeto vulnerable, a demandar a cualquiera de los sujetos que integran la cadena comercial, a fin de patentizar en el ámbito del proceso la protección que el sistema entiende pertinente brindar. Por ende, resulta contradictorio que se convalide la posibilidad de que quien en calidad de proveedor resulta demandado cite de forma coactiva a otros integrantes de aquella”.

Por lo expuesto, el agravio no puede proceder.

----- 2. Errónea interpretación de los hechos y atribución de conductas a Mawdy S.A. (agravios expuestos como segundo, tercero y cuarto). Estos agravios parten de la misma premisa, que las conductas reprochadas -falta de información clara sobre los requisitos del reintegro, ausencia de comunicación en término del rechazo del siniestro, falta de producción de prueba complementaria- serían atribuibles exclusivamente a Mawdy S.A. y no a MAPFRE. Sin embargo, frente al consumidor, MAPFRE es la única proveedora con la que el actor contrató la póliza, y la circunstancia de que haya tercerizado en Mawdy S.A. la gestión operativa del servicio de

asistencia constituye una decisión empresarial que le es inoponible al consumidor y que no la libera de sus deberes de información (art. 4 LDC) y de trato digno. A ello se suma que, conforme al artículo 53 de la LDC, pesaba sobre la proveedora la carga dinámica de acreditar el cumplimiento de sus obligaciones, extremo que -según ya lo señalara la sentencia de grado, sin que ese tramo del razonamiento haya sido rebatido con eficacia- no fue satisfecho, la respuesta brindada al asegurado se limitó a remitirlo a su productor de seguros, sin especificar qué información adicional se requería ni comunicar el rechazo dentro del plazo del artículo 56 de la Ley de Seguros. Por dichos fundamentos sus agravios tampoco podrán ser receptados.

----- 3. Daño moral. Tampoco puede prosperar el agravio relativo al daño moral. La factura acompañada por la parte actora para acreditar el daño directo no fue expresamente desconocida por la demandada en su contestación -tal como lo pone en evidencia el letrado de la actora al tiempo de contestar los agravios-, por lo que debe tenérsela por reconocida en los términos de la legislación procesal aplicable, lo que descarta la crítica de la recurrente en cuanto a la falta de acreditación del incumplimiento base del reclamo.

Sentado ello, el daño moral debe tenerse por configurado, en tanto se presume ante el acreditado incumplimiento contractual de la aseguradora y las alteraciones al equilibrio espiritual que dicho incumplimiento necesariamente le provocó a quien, además de verse privado del servicio contratado, debió recurrir a esta instancia judicial para obtener el reconocimiento de su derecho. La cuantificación efectuada en la instancia de grado debe entenderse fijada en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 147 del CPCCRN, resulta razonable en función de las

circunstancias acreditadas en la causa y valga decir que tampoco ha sido objeto de una crítica que demuestre su desproporción, por lo que corresponde su confirmación.

A lo dicho se agrega que la falta de respuesta de la operadora del servicio de grúa se dio no solo en el ámbito de una relación consumeril, sino -y lo que es mas grave aún- en torno a un contrato de seguro en el que, desde su celebración se busca obtener protección ante situaciones de por sí adversas al buen animo de las personas.

----- 4. Daño punitivo. El artículo 52 bis de la Ley 24.240 exige, como presupuesto de aplicación, el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales, sin requerir -en su literalidad- la acreditación de una conducta grave o dolosa: la gravedad del hecho y las demás circunstancias del caso operan, antes bien, como parámetros de graduación de la multa civil, no como recaudos de procedencia. Ello resulta, además, coherente con el carácter objetivo de la responsabilidad del proveedor frente al consumidor, y con la naturaleza del incumplimiento aquí verificado, de por sí una falta de neto corte formal, en tanto consiste en el incumplimiento de las obligaciones asumidas contractualmente, el apartamiento de los deberes de información y trato digno impuestos por la ley.

Sin perjuicio de lo expuesto, el incumplimiento reiterado que registra la demandada en la prestación del servicio de asistencia por grúa, conforme surge de los registros de esta Cámara -ver Sent. Def. 65/2026- lo que evidencia una conducta reiterada y particularmente grave, que satisface el estándar más exigente de culpa grave o dolo -entendido como manifiesta indiferencia por los intereses del consumidor- fijado por la doctrina legal de nuestro Superior Tribunal de Justicia in re “Cofré” (STJRNS1, Sent. Def.

Nº 09/2021) y “Campos” (STJRNS1, Sent. Def. Nº 49/2024).

En el caso de autos, la situación de grave indiferencia y desprecio hacia el consumidor se verifica toda vez que, si bien la demandada se obligó (ver clausula CA-CO 15.1 de la Póliza) a prestar el servicio de asistencia al vehículo en todo el territorio nacional, durante las 24 horas, los 365 días del año, por medio de terceros prestadores bajo su coordinación, en los hechos y frente a la ocurrencia del siniestro, se desentendió del deber asumido, trasladando al consumidor la carga de proveerse una solución. De esto último da cuenta la propia accionada quien, al contestar demanda, textualmente dijo: *"El requerimiento de asistencia del 30/04/2025 ingresó al módulo de coordinación, pero dada la falta de disponibilidad, se dio participación al área de Proveedores para agotar alternativas en zona. No se obtuvo confirmación de móviles dentro de márgenes razonables. En ese marco, se ofreció al asegurado reprogramar el servicio o acudir a reintegro; (...)".* Vale decir que, en el momento de mayor necesidad para el asegurado, la proveedora se desentendió de su obligación, so pretexto de la inexistencia de terceros prestadores del servicio de grúa que ofrezcan sus servicios "dentro de márgenes razonables". Va de suyo que este comportamiento, lejos de honrar la obligación contractual asumida, subvirtió los roles asumidos por las partes en el sinalagma, trasladando al cliente la solución de su infortunio.

Peor aún, cuando el cliente se dio asimismo una solución que debía ser provista por la proveedora del servicio, en lugar de reintegrar el gasto, invocando abusivamente el art. 46º de la Ley de Seguros, la aseguradora solicita fotografías del acarreo, cuando ello no constituía un requisito o una condición contractual para el reembolso del gasto.

El quantum fijado en la instancia de grado -\$1.000.000, en relación con el daño directo reconocido- se encuentra por debajo de los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad fijados por el Superior Tribunal de

Justicia in re “Bartorelli” (STJRNS1, Sent. Def. N° 133/2023, del 17/10/2023), por lo que no corresponde su modificación. El agravio, en consecuencia, debe ser rechazado.

----- 5. Agravio por honorarios regulados y límite de costas de la demandada contra los honorarios de la parte actora (tope del artículo 730 del CCyC). La invocación del tope del último párrafo del artículo 730 del Código Civil y Comercial tampoco puede prosperar. Tratándose de un proceso regido por las normas de defensa del consumidor, corresponde estar a la decisión adoptada en el tema por este Tribunal in re “Rivas” (Sent. Def. N° 69/2025, del 04/07/2025), en cuanto declaró la inconstitucionalidad e inaplicabilidad del artículo 730 del CCyC frente al régimen protectorio del consumidor, por entender que su aplicación lisa y llana -sumada al beneficio de justicia gratuita que ampara al consumidor- derivaría en una reducción efectiva de los emolumentos profesionales de sus letrados sin deudor que la asuma, en desmedro del derecho de propiedad de los profesionales y del acceso a la justicia de los consumidores (arts. 14, 17, 18 y 42 de la Constitución Nacional). Fundamentalmente cuando dicho criterio fue confirmado recientemente por el Superior Tribunal de Justicia, al rechazar el recurso de casación interpuesto por la entidad bancaria condenada y ratificar lo allí resuelto in re “Rivas, Cecilia Isabel c/ Banco Patagonia S.A. s/ Sumarísimo - Daños y Perjuicios (Etapa de Ejecución) s/ Casación” (Expte. N° VI-00253-C-2022), por sentencia definitiva 84/2026 del 1° de septiembre del corriente año, constituyendo nueva doctrina legal.

El presente agravio tampoco puede prosperar.

----- 6. Recurso arancelario. Tampoco puede ser atendido favorablemente el recurso interpuesto por el Dr. Santos respecto de sus propios honorarios. Conforme surge de las constancias de la audiencia del 27/05/2026, el actor ratificó recién en esa oportunidad la gestión procesal cumplida hasta entonces por su letrado, quien no revistió la calidad de apoderado durante el trámite de la causa, sino la de gestor procesal. Siendo ello así, no corresponde adicionar a sus honorarios el 40% previsto para la actuación en carácter de apoderado.

----- 7. Costas y honorarios de Alzada. Las costas de esta instancia se imponen a la demandada vencida (art. 62 del CPCC). En cuanto a los honorarios de Alzada, en atención al resultado obtenido, se regulan al Dr. Jorge Sebastián Audisio en el 25% y a los Dres. Juan Ignacio Santos y Martín Ezequiel Urquiza, en conjunto en el 35%, de lo que les fuera regulado en la instancia de origen, conforme el artículo 15 de la Ley G 2212.

----- Por todo lo expuesto, propongo al acuerdo: I) Rechazar en su totalidad el recurso de apelación interpuesto por MAPFRE Argentina Seguros S.A. contra la Sentencia Definitiva de fecha 27 de mayo de 2026, la que se confirma en todo cuanto fuera materia de agravio. II) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por el Dr. Juan Ignacio Santos, por derecho propio, contra la regulación de sus honorarios profesionales. III) Imponer las costas de esta instancia a la demandada vencida (art. 62 del CPCC). IV) Regular los honorarios de esta instancia al Dr. Jorge Sebastián Audisio en el 25% y a los Dres. Juan Ignacio Santos y Martín Ezequiel Urquiza, en conjunto en el 35%, de lo que les fuera regulado en la instancia de origen,

conforme el artículo 15 de la Ley G 2212. **MI VOTO.**

----- A igual interrogante los Drs. Gustavo Bronzetti Núñez y María Luján Ignazi, dijeron:

----- Adherimos a la solución propuesta por el Sr. Juez que nos precede en orden de votación.

-----Por ello, y en mérito al Acuerdo que antecede, el **TRIBUNAL RESUELVE:**

I. Rechazar en su totalidad el recurso de apelación interpuesto por MAPFRE Argentina Seguros S.A. contra la Sentencia Definitiva de fecha 27 de mayo de 2026, la que se confirma en todo cuanto fuera materia de agravio.

II. Rechazar el recurso de apelación interpuesto por el Dr. Juan Ignacio Santos, por derecho propio, contra la regulación de sus honorarios profesionales.

III. Imponer las costas de esta instancia a la demandada vencida (art. 62 del CPCC).

IV. Regular los honorarios de esta instancia al Dr. Jorge Sebastián Audisio en el 25% y a los Dres. Juan Ignacio Santos y Martín Ezequiel Urquiza, en conjunto en el 35%, de lo que les fuera regulado en la instancia de origen, conforme el artículo 15 de la Ley G 2212.

V. Regístrese, protocolícese y notifíquese conforme arts. 120 y 138 del CPCC. Oportunamente bajen.-

GUSTAVO BRONZETTI NÚÑEZ-PRESIDENTE, MARÍA LUJÁN

**IGNAZI - JUEZA, ARIEL GALLINGER - JUEZ. ANTE MÍ: ANA
VICTORIA ROWE - SECRETARIA.-**