

Viedma, 3 de Junio de 2026.

VISTO: las presentes actuaciones caratuladas "**DIAZ MARIA PAULA C/ MPAFRE ARGENTINA SEGUROS S.A. S/ SIMPLIFICADO – DENUNCIA LEY 24.240**", en trámite por Expte. PUMA n° VI-00181-C-2025, y

CONSIDERANDO:

I.- Que, en el marco de la audiencia celebrada el día 29/05/2026, cuyo contenido íntegro ha sido resguardado mediante archivo audiovisual reservado en Secretaría (ver acta de la Actuaria de igual data), fue tramitado el recurso de apelación oportunamente articulado por la accionada en los términos de los Arts. 435°, 436° y cc. del CPCC, contra la sentencia dictada por la titular de la Unidad Jurisdiccional Civil n° 1 de Viedma, Dra. Julieta Diaz, de fecha 22/10/2025.

II.- Que, recibido el desarrollo de los agravios expresados por la parte impugnante, los cuales guardan identidad con los puntos de crítica que pergeñara en ocasión de interponer el remedio en cumplimiento de la carga establecida por el art. 435° inc. g) del CPCC, y recepcionada la respectiva contestación efectuada por la parte actora recurrida, el Tribunal se encuentra en estado de resolver.

III.- Ingresando en el análisis de los agravios traídos por la parte, se adelanta que la apelación no podrá prosperar. Ello por las razones que pasaremos a explicitar seguidamente.

III.1.- En primer lugar, cabe manifestar que, evaluada la sentencia recurrida en orden al cumplimiento del deber de motivar las resoluciones que pesa sobre los Jueces, concluimos que cumple adecuadamente las exigencias de los arts. 200° de la Const. Pcial y arts. 435° inc. f), 145° y cc. del CPCC, encontrándose fundada en los hechos invocados por las partes, el derecho aplicable al caso y las constancias probatorias arrojadas por las partes o surgidas de las reglas procesales en la materia.

III.2.- Ahora bien, más allá de esta primera evaluación general respecto al fallo que se pretende poner en crisis, corresponde ingresar en el tratamiento individual de los agravios desarrollados por la recurrente.

III.2.1.- La primera y más importante crítica que formula la accionada, se dirige a cuestionar la decisión en orden a una supuesta falta de fundamentación respecto del incumplimiento contractual que se le endilga. En tal sentido se le achaca haber omitido especificar qué debe entenderse por una prestación de acarreo en “tiempo y forma”, lo cual, se señala, no surge definido de los términos de la póliza. Se advierte, por el contrario, que en su la cláusula CA-CO 15.1 se establece que el servicio se encuentra

sujeto a disponibilidad de prestadores y contiene diversas causales de descargo de responsabilidad frente a distintas eventualidades.

Dicho esto, entendemos que la crítica omite desarticular el fundamento troncal de la sentencia, desarrollado en el considerando "II" del resolutorio atacado, estableciendo que el incumplimiento se había configurado toda vez que no se encuentra discutido que el servicio de grúa efectivamente se prestó, sino que la condena tiene que ver con que el mismo ocurrió por fuera de todo plazo razonable. Además, no se han demostrado circunstancias excepcionales que justifiquen la mentada dilación en el rescate de la asegurada.

En este punto destacamos que no se encuentra controvertido que existió una demora - evento reconocido al contestar demanda e incluso ahora mediante la exposición de agravios por parte del Dr. Lorient- ni se encuentra controvertido que, como señala la sentencia en crisis, fue la propia accionada la que informó a la asegurada que la grúa llegaría en cuatro o cinco horas. Esta última circunstancia es determinante para la resolución de este primer agravio por cuanto, fue la propia accionada la que estableció el tiempo de respuesta en el que "razonablemente" rescatarían a la asegurada. Plazo que, por "razonable", incluso fue aceptado por la propia asegurada siniestrada.

Dicho de otra forma, el incumplimiento de la aseguradora surge palmario toda vez que el período de respuesta fue establecido por la misma obligada a prestar el servicio e incumplido sin haber demostrado la verificación de alguna causal eximente de responsabilidad.

Sobre esto último, debemos señalar que la eventual necesidad de tercerización del servicio lejos de constituir una eximente de responsabilidad, constituye una carga reforzada para la aseguradora por cuanto, si se comprometió contractualmente a prestar el servicio las 24 hrs, los 365 días del año, en todo el territorio nacional, a sabiendas de que la prestación sería por medio de otras personas, ello implicaba para el proveedor el deber de actuar diligentemente, adoptando las medidas que entienda necesarias para cumplir la obligación asumida con la inmediatez y prontitud comprometida. Nos resulta evidente que este deber de previsión no ha sido cumplido.

Esta conclusión se ve reforzada por el hecho de que, cuando finalmente la grúa arribara al rescate de la asegurada, al día siguiente -es decir, varias horas después de lo anunciado inicialmente-, el prestador tercerizado informa que recién fue contactado por la accionada para prestar el servicio ese mismo día, exponiendo así la falta de diligencia que hemos señalado.

La condena dispuesta por el grado no se basó entonces en el incumplimiento total de la prestación del servicio de acarreo o grúa, sino en una prestación tardía e incompatible con la obligación contractual asumida, por fuera de todo parámetro razonable, pauta que además fue fijada por el propio proveedor.

De nuestra consideración personal, agregamos que aun cuando no ha sido invocado por la a quo, advertimos que la falta de respuestas a los múltiples llamados telefónicos y de una solución adecuada en los términos contractuales asumidos, evidenciado por caso en la pretensión de trasladar a la asegurada siniestrada la responsabilidad de obtener por sus propios medios un servicio de grúa para que acuda a su rescate, implican la violación de los deberes de información (art. 4° LDC y CCyC), protección al consumidor (arts. 5° LDC) y trato digno reclamados por los arts. 8° bis y cc LDC y arts. 1097° del CCyC).

Bajo estas circunstancias y por todo lo antes expuesto, no advertimos en la crítica de la recurrente, la demostración de algún error o desvío jurisdiccional que exponga falta de fundamentación o decisión arbitraria denunciadas, por lo que corresponde desestimar el agravio en toda su extensión por haber resultado ineficaz.

III.2.2.- Respecto a la crítica erigida respecto a la procedencia del daño moral por falta de prueba y, subsidiariamente por resultar desproporcionado el monto, como he adelantado, carece de chances de prosperar.

En primer lugar, señalamos que nuestro máximo Tribunal tiene dicho que: *"El daño moral se caracteriza por los padecimientos de quienes lo sufren, que configura una prueba i.r.i., puesto que surge de los hechos mismos, que consiste en el desmedro o desconsideración que el agravio pueda causar en la persona agraviada o los padecimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualquier otra molestia que pueda ser consecuencia del hecho perjudicial, sin que ello pueda significar que se constituya en una fuente de beneficios o enriquecimiento injusto, y cuya valoración no está sujeta a cánones estrictos, correspondiendo a los jueces de la causa, establecer su procedencia y el quantum indemnizatorio, tomando en consideración para ello la gravedad de la lesión sufrida y el hecho generador de la responsabilidad... (cf. STJRS1: Se. 36/13, in re: "G. S., E. A. J."). (Voto del Dr. Barotto sin disidencia)"* (STJRN, Sent. Def. n° 13 de fecha 28/03/2018, en autos "Cid Oscar Antonio C/ Instituto De Planificación y Promoción de la Vivienda -IPPV- S/ Contencioso Administrativo S/ Apelación (c)", Expte. n° A-4CI-444-C2014).

Asimismo, agregamos que, reiterando criterios anteriores (STJRN, Sent. Def. n° 48/14,

"KLEPPE S.A."; Sent. Def. n° 145/19, "COLIÑIR"), recientemente se ha ratificado que la viabilidad y determinación del daño moral no se encuentran sujetos a reglas fijas. Su reconocimiento y cuantía depende, en principio, del arbitrio judicial, para lo cual basta la certeza de que ha existido, sin que sea necesaria otra precisión (STJRN, Sent. Def. n° 30 del 04/05/2023, en autos "Vega Miriam Susana C/ Fravega S.A.C.I.E.I. y otros S/ Sumarísimo", Expte. n° CI-37888-C-0000).

Dicho esto, considerando que este se trata de un daño que no requiere prueba acabada sino que puede tenerse por acreditado de los dichos de las partes y en función de las circunstancias del caso, entendemos que la resolución del grado en tanto ha admitido el rubro, se encuentra ajustada a derecho.

Y es que, aplicando las reglas de la sana crítica y las máximas de la experiencia, advertimos que, de las circunstancias propias del acontecimiento, extremos probados en toda su extensión y no controvertidos, puede inferirse sin dificultad las molestias, angustia, alteración del espíritu y demás sentimientos negativos que la actora fue objeto, toda vez que se vio abandonada por quien debía acudir a su rescate, cuando se encontraba impedida de abandonar el vehículo por el temor que fuera vandalizado o directamente robado, habiendo debido transcurrir toda la noche sin poder dormir en una zona rural, sin servicios ni posibilidad de ayuda inmediata en caso de ataque o intento de robo, estando en definitiva en situación de total desprotección.

En cuanto al monto, advertimos que la crítica no supera la mera disconformidad subjetiva con lo resuelto, sin haber podido demostrar, más allá de su invocación, que el monto resulta efectivamente desproporcionado o irracional. Para ello debió haber intentado exponer y demostrar que el mismo excede la cobertura de una satisfacción sustitutiva para compensar el daño inmaterial, tal como lo reclama el art. 1741° del CCyC.

III.2.3.- Finalmente, respecto de la queja enarbolada para cuestionar la procedencia del daño punitivo y, en subsidio, reclamando su morigeración, tampoco será acogido.

Sobre este asunto, este Tribunal viene sosteniendo de modo uniforme que la prueba del dolo, la culpa grave, el enriquecimiento indebido derivado del ilícito y otros requerimientos reclamados por la doctrina como la mencionada por el Dr. Lorient, no constituyen requisitos de procedencia exigidos por el art. 52° bis de la LDC (conf. CAV en autos "Inostroza Olga Beatriz C/ Plan Rombo S.A. de Ahorro Para Fines Determinados S/ Sumarísimo", Expte. SA-01234-C-0000, Sent. Def. n° 89 de fecha 7/08/2025, entre varios otros).

Así nos expresamos sin perjuicio de que nuestro Máximo Tribunal provincial participa de la mirada restrictiva en cuanto a la procedencia del daño punitivo (conf. Sent. Def. n° 9/21, en autos “Cofre”, o n° 63/2024 en “Fabi”, entre otros).

Es que, a criterio de esta Cámara de Apelaciones, honrando el principio republicano de división de poderes, los únicos requisitos exigibles para la procedencia de la sanción punitiva establecidos por el Legislador en la norma vigente, son los contenidos expresamente en el mismo art. 52° bis de la LDC. Estos no son otros que: (i) el requerimiento de parte y (ii) haberse acreditado en el proceso que el proveedor incumplió obligaciones legales o contractuales para con el consumidor. Desde este punto de vista, confrontada la decisión en crisis con la norma vigente, cabe concluir que aquella se adecua a la regla jurídica que habilita la imposición del daño punitivo.

En función de ello, vemos, que por un lado la decisión del grado se encuentra amparada por la norma invocada y, por el otro, aun considerando los requisitos “extra-legales” reclamados por el STJRN -en sintonía con cierto sector parcial de la doctrina nacional-, igualmente se encuentran configurados en este caso los recaudos de admisibilidad reclamados por la doctrina legal para habilitar la imposición de la multa civil pretendida.

En efecto, la sentencia ha tenido por acreditado más que un mero incumplimiento ya que valoró el desinterés de la accionada por la suerte de su asegurada quien se encontraba en una situación de desprotección excepcional, cuando la esencia de la obligación contractual incumplida es la de hacer cesar de forma urgente e inmediata -a cualquier hora, cualquier día y en cualquier lugar del país- esa circunstancia de impedimento para circular por falla mecánica. La actora y su sobrina pasaron toda la noche, habiendo recibido una limitadísima asistencia de un tercero ajeno a la demandada, de quien recibió algo de agua. No era necesario acreditar que la consumidora sufrió un daño mayor para que tener por acreditado el evidente desprecio de la proveedora por la suerte de su asegurada. Vale reiterar sobre este particular lo ya expuesto anteriormente en orden a que el servicio tercerizado que acudió al rescate al día siguiente, informó que había sido contactado por la aseguradora ese mismo día, instantes antes de concurrir al auxilio, dejando expuesta la desaprensión del proveedor por la suerte de su cliente.

Además, la conducta de la accionada conlleva la grave violación al deber de información por parte de la proveedora (en infracción de los arts. 4° y 42° de la LDC, 1100° del CCyC, 42° de la CN). Todo lo cual deriva en la violación del deber de trato

digno hacia la consumidor, al desatender sistemáticamente sus reclamos telefónicos, frustrar el plazo de respuesta al que se comprometió, trasladarle la obligación de dar respuesta a un servicio (grúa) al que se encontraba obligada contractualmente la aseguradora, al obligarla a acudir a instancias administrativas y finalmente judiciales para obtener respuesta, tratándose de una proveedora altamente profesionalizada con presencia preponderante en el mercado asegurador.

Finalmente, vale recordar que en este tipo de causas, enmarcada en la Ley de Defensa del Consumidor, además de valorarse al consumidor como un sujeto destinatario de protección legal, debe entenderse al mismo como tomador de un contrato de seguros, y en el caso, al contratar un servicio que actúe las 24 hs., los 365 días del año, se busco una respuesta ágil y pronta de asistencia, por lo que liberar a la aseguradora por su demora, importaría contravenir las propias normas contractuales.

Por otro lado, una vez convalidado que medió un servicio irregular, el daño punitivo procede en un monto que logre que la empresa revise su accionar en orden a evitar su reiteración. En tal sentido, el monto asignado por el grado no resulta arbitrario ni injustificado.

Por lo expuesto, y conforme los argumentos dados, por mayoría, con la abstención del Dr. Rolando Gaitán, el **TRIBUNAL RESUELVE:**

I) No hacer lugar al recurso de apelación formulado por MAPFRE, en fecha 23/10/2025, por lo que se confirma en todos sus términos la sentencia de grado 2025-D-91 de fecha 22/10/2025, con costas a la demandada recurrente (conf. art. 62º, primer párrafo del CPCC).

II) Regular los honorarios de la Dra. María Fernanda Díaz en el 35% y del Dr. Gonzalo Loriente en el 25%, en ambos casos calculados sobre los que fueran determinados en primera instancia, atendiendo principalmente el resultado obtenido, el mérito de la labor y eficacia de la misma (arts. 6º y 15º Ley 2212).

III) Regístrese, protocolícese y notifíquese de conformidad con los arts. 120º y 138º del CPCC. Oportunamente, remítanse los autos al organismo de Origen.-

GUSTAVO BRONZETTI NUÑEZ - PRESIDENTE, MARÍA LUJÁN IGNAZI - JUEZA, ROLANDO GAITAN – JUEZ (SUBROGANTE). ANTE MI: ANA VICTORIA ROWE - SECRETARIA.-