

CAUSA N° CH-57454-C-0000

///ele Choel, 04 de noviembre de 2022

**AUTOS Y VISTOS:** Para resolver en estos autos caratulados: "**HEREDIA ANDRES DOMINGO C/ LA CAJA DE AHORRO Y SEGURO S.A. S/ SUMARISIMO**", **EXPTE. N° CH-57454-C-0000**, de los que,

**RESULTA:** Que a fs. 01/96 adjunta documental y se presenta el Doctor Luis Minieri en carácter de letrado apoderado del Señor Andrés Domingo Heredia, iniciando demanda contra la Aseguradora La Caja de Ahorro y Seguro S.A., con el doble fin de, por un lado, reclamar el cumplimiento del contrato de seguro, de modo de poder obtener la cobertura contratada por daños materiales consecuencia de hurto o robo de vehículos por la suma de \$ 356.674 y por otro, reclamar indemnización por daños derivados del incumplimiento del contrato, en atención a que la aseguradora demandada, luego de ocurrido el robo no rechazó el siniestro en el plazo legal, nunca verificó los daños con diferentes excusas, no cumplió con sus obligaciones con el asegurado no obstante percibir efectivamente hasta el día de la fecha y en forma regular el pago de la prima. Con respecto a los daños por privación de uso, daño moral y punitivo, solicita se condene a los demandados al pago de la suma de \$1.860.000.

En definitiva la demanda se interpone por la suma total reclamada de \$2.216.674,00 y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba y/o del elevado criterio de la suscripta mas intereses hasta el efectivo pago y costas a cargo de la demandada.

Relata que en el mes de julio del año 2017 se le adjudicó al actor el vehículo marca Chevrolet Prisma sedan 4 puertas 0 km., mediante plan de Chevrolet S.A de Ahorro para fines determinados, dominio AB596ON.

En el marco del contrato con "Chevrolet S.A." se le asignó una aseguradora que en el caso resultó ser la aquí demandada para que cubriera los posibles siniestros que pusieran en riesgo el bien objeto del contrato prendario.

En fecha 02 de julio de 2019 el Actor, dejó su vehículo estacionado en calle Emilio Pioppi 183 de Río Colorado donde vive su madre, cuando salió de la casa se llevó la desagradable sorpresa de que no estaba su auto estacionado.

Como podía haber sido utilizado por su hijo, intentó comunicarse con él y cuando pudo hacerlo y verificó que no había sido el quién se había llevado -sin avisar- el vehículo, a las 08:00 hs. Se comunicó con la Comisaría 11ra. De Río Colorado (RN) dando aviso a la policía.

Habiendo transcurrido no mas de una hora y media aproximadamente, recibe el señor Heredia una llamada de un agente de policía quién le dice que su vehículo fue hallado en un camino rural, detrás de la cancha de futbol del Club Independiente de Río Colorado pidiéndole el funcionario de la policía que se dirigiera allí para reconocerlo.

Al llegar al lugar se encontró con un panorama desolador -manifestó- su vehículo estaba embarrado (hasta el techo con barro blanco y seco), con una de las cubiertas rotas, cortada como si hubiera tajeada con un cuchillo), advirtiéndolo a simple vista algunos otros daños como rotura de paragolpe trasero, pantalla táctil dañada como si hubiera recibido un golpe con objeto contundente, ópticas traseras rotas, rayones en laterales, cortes en el tapizado con un cuchillo y quemaduras de cigarrillos.

El vehículo no tenía las llaves por lo que el señor Heredia supuso que quién lo robó o se las llevó consigo o las tiró, aunque no fueron encontradas en las inmediaciones.

Los policías le indicaron que debía radicar en forma inmediata la denuncia y le explicaron que no podía tocar el vehículo porque ellos tenían que levantar rastros para identificar a un posible autor.

Siendo así se dirigió a la Comisaría 11 y radicó la correspondiente denuncia como así también fue a la oficina local de La Caja De Ahorro y Seguros S.A. en Río Colorado, siendo atendido por Osvaldo Sirocchi y realizó la denuncia del siniestro.

El mismo 02 de julio de 2019 el señor Sirocchi se comunicó con personal de la Aseguradora y ellos le dijeron al mencionado que a las 14:30 hs. retirarían el auto y lo llevarían a Bahía Blanca para revisarlo con un perito de la compañía.

Luego Sirocchi le transmitió a Heredia que la Cía. Pretendía que pagara \$18.000 que era el costo por el traslado a Bahía Blanca, lo que motivó la queja del Actor a quién nunca se le había informado que debía afrontar ese gasto si ocurría un siniestro.

Como el actor no contaba con esa suma de dinero, el señor Sirocchi se ofreció a llevar el vehículo a Bahía Blanca por una suma inferior pero que era imprescindible contar con la orden de Cía. Aseguradora. Luego ese mismo mediodía la Policía le entregó el vehículo al Actor sin ninguna formalidad, por lo que el accionante que ya sabía que la compañía no iba a retirar su vehículo, lo remolcó con un conocido hasta la casa de su hija quién tiene un lugar dónde tenerlo a resguardo.

Con el correr de los días, Heredia pudo advertir otros daños que no pudo ver en un primer momento por el barro seco que cubría la carrocería y que no podía remover porque le habían dicho desde la misma Aseguradora que no tocara el vehículo. Así vió que tenía ambas ópticas traseras rotas, faltaba la batería, tenía abolladura en baúl y

rayones que no había visto antes.

Durante los días siguientes el señor Heredia insistió telefónicamente ante la oficina de la demandada en Bahía Blanca, pero la empleada no le dió respuesta alguna, sólo que no había técnicos ni personal disponibles para trasladarse desde Bahía Blanca a Río Colorado, transcurriendo los días sin que pudiera contar con su auto para trabajar.

En fecha 12 de julio de 2019 el actor se dirigió a la oficina de la Aseguradora en la ciudad de Bahía Blanca en calle Av. Colón Nro. 150 siendo atendido por una empleada que se identificó como Alejandra quién le explicó que habían recibido la denuncia del siniestro y que estaba siendo procesada pero que todavía no podían darle respuesta.

Nuevamente le tomaron el teléfono -que Heredia ya había proporcionado a Sirocchi- le hicieron realizar otra denuncia del siniestro y le pidieron la denuncia penal que tenía. Asimismo la señorita Alejandra le explicó a Heredia que no tocara el vehículo porque en aproximadamente una semana la Cía de seguros lo retiraría para hacerlo revisar en Bahía Blanca por peritos propios.

Con la esperanza renovada por la promesa de la representante de la Aseguradora, el actor volvió a Río Colorado, pero al transcurrir la semana y luego otra mas no hubo respuesta, prolongándose esa situación en las siguientes semanas.

Luego de ese tiempo el Sr. Heredia llamó en numerosas ocasiones pero ya nadie le brindó información ni respuestas. El trato comenzó a ser grosero, cuando llamaba a la oficina de la Aseguradora, le decían que iban a transferirle la llamada la sector reclamos pero luego cortaban la comunicación.

El segundo viaje que el actor hizo desde Río Colorado a Bahía Blanca fue en agosto de 2019, ese día no estaba trabajando la Srta. Alejandra, siendo atendido por otra quién ante su reclamo le dijo que tenía que esperar porque el trámite estaba en proceso.

La demandada nunca se comunicó con el actor por medio escrito no por medio telefónico sino que era el quién se comunicaba con la oficina de la aseguradora obteniendo respuestas vagas e inconsistentes.

Ya en fecha 02 de septiembre de 2019, el actor solicitó la mediación en el centro Judicial de Mediación de Río Colorado, fijándose la audiencia para el día 13 de septiembre de 2019, la cuál se notificó mediante CD 019147935 en fecha 04 de septiembre de 2019.

Como era de esperarse ningún representante de la Aseguradora demandada se presentó a la audiencia para dar respuesta o intentar una conciliación, recién después de la audiencia, un letrado se comunicó reclamando presupuestos y documentación de la

causa penal, la que fue facilitada siendo enviada vía whatsapp, aunque en realidad la Caja de Ahorro y Seguro S.A. Ya tenía copia de la denuncia penal y hubiera podido tener copia de todo el legajo mucho antes si hubiera presentado un simple escrito en la Fiscalía que investigaba el hecho.

Desde el día del robo el actor no pudo volver a poner en marcha el auto, se maneja en taxi con los gastos y molestias que le trae aparejado tener que movilizarse por ese medio en tanto el lugar de su trabajo es en Colonia Juliá y Echarren, es decir se traslada todos los días hasta la sección Chacras, generándose así un importante perjuicio para el actor. Por otro lado ocurre lo propio con todos los otros usos que se dan al automóvil, como en lo recreativo, para visitar hijos o nietos o viajar como lo hacía hasta el momento del hecho, cuando contaba con su auto.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

- A fs. 97 se tiene por presentado y parte al Actor, por acompañada documental, se otorga trámite de los procesos sumarísimos a la causa, se ordena correr traslado y vista al Ministerio Público Fiscal de conformidad con disposición del la Ley de Defensa del Consumidor.

- A fs. 98/113 se presenta el actor ampliando relato de hechos y prueba ofrecida.

- A fs. 114 se provee el agregado de copias referentes a la ampliación de la demanda y se hace lugar a la misma ordenando notificación a la demandada. Asimismo se confiere vista al Ministerio Público Fiscal de Río Colorado.

- A fs. 116 se agrega dictamen del Fiscal Adjunto de Río Colorado.

A fs. 118/127 se presenta el apoderado Oscar Pablo Hernández con patrocinio letrado de los doctores Santiago Nilo Hernández y Walter Zavala, acreditando personería y solicitando se otorgue la correspondiente intervención en la causa.

- A fs. 128 se tiene por presentada a la parte con patrocinio letrado.

- A fs. 129/131 el Actor adjunta cédula debidamente diligenciada y solicita se fije audiencia preliminar.

- A fs. 132 en fecha 20 de julio de 2020, se confiere traslado a las partes y a los fines de prestar conformidad sobre la celebración de audiencia preliminar a realizarse por vía remota a través de la plataforma Zoom.

- En fecha 8 de septiembre de 2020 se fija audiencia del 361 del CPCC..

- En fecha 11 de septiembre de 2020, se celebra la audiencia Preliminar vía ZOOM.

- En fecha 16/09/20 se provee la prueba ofrecida oportunamente por las partes.

- En fecha 01/10/20 se acompaña oficio diligenciado por la firma Lider Remisse, la cuál

informa que el recorrido en un vehículo de alquiler (Taxi/Remisse) en nuestra localidad, de 40 km. Tiene un costo por servicio diario de \$ 2040. Adjunta Cuadro Tarifario vigente para el Servicio de Radio Taxi y Taxis en nuestra localidad, emitido por la Municipalidad de Río Colorado en el marco de la Ordenanza 2108/19, del cual surge los siguiente valores: Bajada de bandera \$ 40, Por cada 100 metros (1 ficha) \$ 5 y Por minuto de espera (1 ficha) \$ 5.

- En fecha 06/10/20 se provee escrito presentado por la actora teniéndose por acompañado oficio recepcionado e informe de la empresa Remisse Lider, se tiene presente y se hace saber saber.

- En fecha 13 de noviembre de 2020, se presenta el doctor Luis Minieri y solicita se intime al Sr. Perito a presentar el dictamen correspondiente como así también se fije audiencia a los fines de recibir la declaración de los testigos propuestos por la parte actora.

- En fecha 20/11/20 se intima al Perito Ingeniero Mecánico Marcelo Alejandro Hobstar a fin de que presente la pericia que le fuera encomendada.

- En fecha 03/12/20, se presenta pericia mecánica, la cuál concluye en los puntos consignados, lo siguiente:

1. Si los importes consignados en los presupuestos acompañados a la demanda corresponden al valor corriente en plaza a la fecha de la documental (en su caso calcule en qué porcentaje se incrementaron o disminuyeron los importes consignados en el presupuesto): Los valores presupuestados de repuestos y reparación del vehículo se corresponden con los de mercado a la fecha de su confección. (Textual en pericia)

2. Calcular el valor de las reparaciones considerando la colocación de los repuestos originales para lograr una terminación de los trabajos acorde con el estado original del vehículo: Por informado en el punto anterior, considerando que los presupuestos acompañados con la demanda se corresponden con los trabajos a realizar y repuestos necesarios para los mismos. Si consideramos que el vehículo posee aproximadamente 23 paños de pintura en la situación analizada, a un costo de \$5000 para Agosto del 2019, el mismo sumaría \$115.000,- mientras que tendría 3 días de chapa (cambio de paragolpes, tapa baúl, techo y faros) \$15.000,- a los que habría que sumar aproximadamente \$12.000 de tapizado original. Los demás presupuestos están acordes a los trabajos y repuestos. (Textual en pericia)

3. Indicar si el Chevrolet Prisma ha sufrido daños que puedan originar en su reventa una disminución de su valor, indicando para el caso afirmativo, tal disminución a la fecha de

presentación del dictamen: Dado que el vehículo solo ha sufrido daños que pueden ser reparables, no habiendo entre ellos, daños a piezas vitales que disminuyan su valor de reventa, el mismo no sufriría desvalorización en su valor. En el presente caso, se ha observado también la falta de la tapa de ingreso de aceite lo cual deja duda si se ha introducido algún elemento extraño ( sólido o líquido) que no pueda ser individualizado a simple vista, lo cual podría llevar a una posible desvalorización. (Textual en pericia)

4. Estimar el tiempo que demanda la reparación completa del vehículo Chevrolet Prisma: La reparación se estima en los 10 días hábiles, sin contar con demoras en la obtención de repuestos ni turnos. (Textual en pericia).

- En fecha 10 de diciembre de 2020, se agrega y tiene presente la pericia mecánica. De la misma, conforme lo dispone Art. 473 CPCC, se corre traslado a las partes. Se ordena notificación Ministerio Legis.-

- En fecha 17/12/20, se presenta el Actor y formula observaciones al dictamen pericial, respecto al punto 1º en cuanto a "...si los importes consignados en los presupuestos acompañados a la demanda corresponden al valor corriente en plaza a la fecha de la documental (en su caso calcule en qué porcentaje se incrementaron o disminuyeron los importes consignados en el presupuesto)..." El Sr. Perito omite expedirse respecto de la segunda parte del punto 1º, sobre el posible incremento, cuestión que resulta para la accionante importante en función del contexto inflacionario de nuestra economía. Solicita se dé traslado al perito, a los fines de que complete el dictamen.

Con respecto al punto 2 º: "...Calcular el valor de las reparaciones considerando la colocación de los repuestos originales para lograr una terminación de los trabajos acorde con el estado original del vehículo..." No surge claramente el precio actual (y con la respuesta tampoco está claro si se refiere a materiales o a mano de obra) del baúl, del techo, de las ópticas. Por otra parte, el techo presenta dos marcas de golpes pero surge una sola en las fotografía que acompaña el experto, lo propio ocurre con las ópticas traseras están las dos dañadas pero sólo se observa una en la fotografía. Para mayor claridad al evacuar ese punto, solicita que el Sr Perito discrimine precio de materiales y mano de obra, lo que constituye el precio total actual de las reparaciones y pintura.

- En fecha 18 de diciembre de 2020, se presenta la demandada e impugna pericia en base a las siguientes consideraciones de hecho y de derecho: "1. El perito en las respuesta a los puntos propuestos se ha limitado a un allanamiento a los presupuestos del actor sin aclarar si los repuestos que se solicitan en los mismos todos son necesarios,

es por ello que se solicita que efectúe su propio presupuesto de repuestos y reparaciones a agosto 2019 considerando exclusivamente aquellos daños y reposiciones que surjan de las fotos con que haya contado e INDEPENDIENTEMENTE de las descripciones de daños y repuestos que el actor solicita en sus presupuestos. A tal efecto entendemos que son las fotografías las únicas constancias técnicas y objetivas que acreditan daños, por lo que debe fundarse en ellas y no en otros elementos". Solicita traslado al perito a los efectos de que se expida conforme lo peticionado.

- En fecha 21/12/20, se provee escrito presentado por el doctor Luíís Minieri, teniéndose por impugnada pericia mecánica, de los fundamentos se corre traslado al perito Marcelo Alejandro Hobstar. Se ordena notificación. Asimismo se provee escrito presentado por el doctor Oscar Pablo Hernández, de igual modo se tiene por impugnada pericia mecánica y de los fundamentos se confiere traslado al perito. Se ordena notificar.

- En fecha 04/05/2021, se presenta el Perito mecánico, MARCELO ALEJANDRO HOSTAR, a responder sobre lo solicitado:

1. Este perito ha indicado que los daños se ajustan a los presupuestos y lo observado en fotografías adjuntas, lo cual incluiría a los daños en ambos faros traseros y las abolladuras en el techo, pero se aclara que este último trabajo -el de desabollar el techo- que implica sacar el tapizado y trabajar sobre los mismos, ello no fue cotizado. El costo actual de los repuestos es:

Paragolpe delantero original Chevrolet Prisma \$ 20000

Paragolpe trasero original \$ 34000

Faro trasero \$ 19000 c/u

Tapa baúl \$ 41000

TOTAL : \$ 111.000.-

Mano de obra de días de chapa (3) y paños pintura ( 23), con costo \$7000 unitario:

Total \$ 182.000.-

Los daños considerados en este análisis se corresponden con las fotografías adjuntas al expediente, sabiéndose que se desconoce que se haya cometido algún perjuicio al motor al encontrarse sin tapa de ingreso de aceite, lo que implicaría un cambio del mismo, filtro y hasta un posible retiro de tapa de válvulas para su inspección.

- En fecha 11/05/21, se provee escrito presentado por el perito mecánico Marcelo Alejandro Hostar, teniéndose por contestadas las impugnaciones a la pericia mecánica.

- En fecha 22/10/21, se provee escrito presentado por la actora, en virtud del cuál se tiene presente el desistimiento de la prueba pericial en comunicaciones. Se fija

audiencia a los fines del art. 368 del CPCC que se realizará por vía remota a través de la plataforma Zoom.

- En fecha 12 de noviembre de 2021, se celebra la audiencia de prueba oportunidad en la que el Dr. Minieri manifiesta que es su intención desistir de las testimoniales ofrecidas y de cualquier otra prueba pendiente de producción y solicita la clausura del periodo probatorio.

- En fecha 15/12/21 certifica -la Actuarial- la prueba producida, se declara clausurado el período probatorio y se ponen los autos para alegar en los términos del art. 486 inc. 5° del CPCC.

- En fecha 02/05/22, se dispone el pase de los presentes a DICTAR SENTENCIA.

CONSIDERANDO: I. Como ha quedado establecido en el apartado precedente, ingresan las presentes actuaciones a despacho de la suscripta para dirimir la controversia suscitada entre las partes, consistente la misma, en el reclamo indemnizatorio interpuesto por el actor Andrés Domingo Heredia contra la Aseguradora demandada La Caja de Ahorro y Seguros S.A., a raíz del incumplimiento unilateral de la prestación debida y a cargo de la misma, en el marco del contrato de seguro que ligó a ambos.

En definitiva, el actor pretende tanto, que se efectivice la prestación debida -cobertura contratada- conforme las estipulaciones insertas en el contrato de seguro, como la obtención de la indemnización por los daños sufridos, derivados del incumplimiento contractual.

De tal forma estimó pecuniariamente el reclamo, en la suma de \$ 2.216.674 y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba y/o del criterio de la suscripta mas intereses hasta el efectivo pago y costas, todo a cargo de la demandada.

Bien, en cuanto a la plataforma fáctica en que se funda la presente demanda, obra en Autos sólo el relato del actor -respaldado con Acta de Denuncia Penal realizada en fecha 02/07/2019 a fs. 35- puesto que, corrido traslado, tanto de la demanda como de su ampliación, la accionada se presentó a fs. 118/127 tan sólo acreditando personería y solicitando se le otorgue "correspondiente intervención", decisión o actitud procesal cuyos efectos se extenderán a todos los puntos y rubros tratados en la presente Sentencia.

Entonces, deberá tenerse en cuenta que el señor Heredia refirió ser titular del vehículo Chevrolet Prisma 1.4 N LT, modelo año 2017, dominio AB596ON -unidad adjudicada a través de un plan de ahorro de la firma Chevrolet S.A.- que le fue sustraído en fecha

02/07/19, por lo que radicó la correspondiente denuncia por ante la Comisaría 11 de Río Colorado.

Que a l cabo de una hora desde la comunicación efectuada por el Actor a la Comisaría, a las 8:30 hs., se le informa que había sido encontrado el vehículo detrás de la cancha Independiente, en un camino paralelo al desagüe.

Apersonándose en el sitio, advirtió que el vehículo tenía una serie de daños -constatados posteriormente mediante actuación llevada a cabo por la Jueza de Paz de Río Colorado conforme Acta labrada el 22 de octubre de 2019- y realizada la correspondiente denuncia ante la aseguradora La Caja de Ahorro y Seguros S.A. -la cuál le fue asignada en virtud del contrato conexo con Chevrolet S.A. De Ahorro- la misma no respondió a sus reclamos.

Vale decir, no cumplió con la prestación a su cargo emergente a partir del momento de la concreción del riesgo asegurado (contrato aleatorio), aún, cuando por el contrario el señor Heredia -conforme sus dichos- cumplía "religiosamente" con su propia contraprestación abonando en término la prima debida, actitud que mantuvo, aún al momento de interponer la presente demanda.

Por tanto, frente a la falta de contradicción por parte de la demandada, corresponde dejar establecido que los acontecimientos ventilados y afirmados por el actor se asumen como verídicos y constituyen el marco fáctico al que se ceñirá el pronunciamiento de la suscripta, ello de conformidad con lo prescripto por el artículo Artículo 355 del CPCC, el cuál reza: "El demandado deberá contestar la demanda dentro del plazo establecido en el artículo 338, con la ampliación que corresponda en razón de la distancia. La falta de contestación de la demanda o reconvención, en su caso, constituirá presunción de verdad de los hechos pertinentes y lícitos afirmados por la contraria."

II. Sentado lo anterior: inexistencia de contradictorio como consecuencia de la incontestación de la demanda, igualmente resulta pertinente definir el marco legal bajo el cual corresponde subsumir el caso en examen.

Así, concuerdo con el Actor que corresponde aplicar el régimen tuitivo del Derecho del consumidor, consagrado en nuestra Carta Magna y conformado -asimismo- por la Ley especial N° 24240 y sus modificatorias, así como también las prescripciones legales contenidas en el Título III "Contratos de Consumo" del Código Sustantivo.

Véase que la relación jurídica litigiosa -una vez más- que no ha sido desconocida por la demandada, se consume por adhesión, modalidad de contratación típica en el derecho consumeril, definido por el artículo 984 del C.C.C. Como: "Contratos celebrados por

adhesión a cláusulas generales predispuestas - Definición. El contrato por adhesión es aquel mediante el cual uno de los contratantes adhiere a cláusulas generales predispuestas unilateralmente, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción" y reviste el carácter de contrato conexo de la relación principal y de carácter consumeril constituida entre el Actor y la firma Chevrolet S.A., en virtud de la cual, el primero ha adquirido un vehículo bajo la modalidad de ahorro previo.

Es en función de la referida relación de consumo que el Actor se ha visto ligado a la Aseguradora demandada, a la cuál -conforme sus dichos- no ha contratado por voluntad propia sino que ha sido impuesta por el proveedor, ello, a los fines de responder por la indemnidad de la cosa pignorada -objeto del crédito prendario- garantizando así la acreencia prendaria.

A tales efectos es que se estipula la "cobertura de siniestros", es decir, los riesgos taxativamente enumerados y que la aseguradora se compromete a cubrir -en caso de un eventual acaecimiento de los mismos- detallándose los mismos en las condiciones particulares del contrato de seguro. Constituye ello, la prestación debida por la compañía aseguradora.

En tal orden de ideas la Excma. Cámara de Apelaciones en el precedente caratulado: "MARTINEZ JORGE ANDRES C/ LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES S/ORDINARIO"(Expte.N°A-2RO-379-C1-14), puntualmente sostuvo: "...nos encontramos ante una relación de consumo concretada entre un consumidor asegurado y una empresa aseguradora. De ello se deriva que la Ley 24.240 es de aplicación al caso, así como la Ley 17.418, sin que esta última desplace la aplicación de la primera, siendo más bien complementarias. Ya dicha cuestión fue tratada en el precedente `Baffoni` de nuestro Superior Tribunal de Justicia, siendo ilustrativo traer a colación un fragmento del mismo: "En este derrotero, hay que señalar que dentro de la actividad aseguradora nacional la defensa del consumidor se encuentra garantizada por la vigencia de los regímenes que establecen las leyes 17.418 de contrato de seguro, 20.091 de los aseguradores y su control y 22.400 de productores y asesores de seguros; constituyendo este complejo normativo la trama que protege al consumidor, como consecuencia de la evolución propia de la actividad. No obstante ese plexo normativo específico de protección, particularmente en materia de contrato de seguro, considero que la Ley de Defensa del consumidor ha venido a ampliar el sistema de protección a todas luces insuficiente que instauran las normas específicas y ha permitido

que los tribunales puedan pronunciarse con fundamento en ella y a favor del consumidor, en situaciones que no siempre resultaban claras y contundentes con el régimen de seguros. Asimismo, no hay dudas de que el seguro como servicio queda involucrado en el régimen de la Ley N° 24.240, sin que ello implique desplazamiento de los demás cuerpos normativos, los que deben aplicarse coordinadamente.(...) A mayor abundamiento, resulta explicativa la siguiente jurisprudencia que realiza un análisis concreto de la relación de consumo a la que venimos haciendo referencia: "La demandada es una compañía de seguros en los términos de la ley que regula la actividad -Ley 17.418 -, y como la normativa de defensa del consumidor no limita ni distingue la naturaleza del servicio, el caso de marras queda alcanzado por las previsiones de la ley 24.240. No cabe duda que la demandada es una proveedora de un servicio: el seguro. Su actividad encuadra en las previsiones del Art. 2 del régimen consumerista, pues participa en la oferta de bienes y servicios en el mercado y al público indeterminado. La actividad aseguradora se encuentra alcanzada por las premisas del artículo mencionado. Tampoco hay duda que el asegurado es un usuario o consumidor, por ello goza de una mayor protección como consecuencia de ser parte de una relación de consumo en virtud del régimen tuitivo aplicable. Recordemos que la Ley 24.240 desde el enfoque imperativo de un plexo de orden público, se articula como bisagra de las relaciones de consumo, avanzando sobre el Derecho Público, en cuanto no parte de la igualdad y libertad de las personas involucradas, sino que se trata de lograr esa igualdad o posibilitar una mayor libertad." (Cámara Civil y Comercial de Apelaciones N° 6 de Córdoba, "Basualdo, A. c. Seguros Bernardino Rivadavia Cooperativa Limitada", Sent. N° 130, de fecha 08.10.2009)..."

II a. Avanzando en la labor resolutoria propuesta y ya en orden a lo probatorio, se tiene que, si bien la contienda esgrimida unilateralmente por el Actor ha devenido en una suerte de cuestión de puro derecho, cierto es que tal declaración no fue solicitada por lo que el proceso transitó por las etapas propias del trámite que le fuera asignado, por tanto, la causa cuenta con la actividad probatoria producida por el señor Heredia, a saber, documental y pericial mecánica realizada por el Perito Ingeniero Marcelo Alejandro Hostar, cuya evaluación, análisis y ponderación corresponde efectuar a los efectos de la dilucidación de lo concerniente a la responsabilidad por incumplimiento contractual endilgada a la demandada La Caja de Ahorro y Seguro S.A.

Huelga decir que esta decisión sellará la suerte de las pretensiones puntuales del Actor, a saber cumplimiento de la prestación emergente del contrato de seguro e

indemnización por daños sufridos.

Por otro lado, cabe mencionar que, aún cuando la accionada no contestó la demanda, pudo haber ejercido la facultad conferida por el artículo 360 del CPCC, desde que el proceso se abrió a prueba fijándose la audiencia del art. 361 del CPCyC y en cuanto -el primero- reza: "Apertura a prueba Artículo 360 - (...) Las demás pruebas que no sean exigidas con la presentación de la demanda, reconvenición o sus contestaciones, deberán ofrecerse hasta cinco (5) días antes de llevarse a cabo la audiencia preliminar.", pero no lo hizo, mantuvo su actitud renuente limitando su actuación a la observación de cierto aspecto de la pericia mecánica, lo que fue evacuado por el experto y sobre lo cual me explayaré mas adelante, a su turno.

Entónces y en concreto el tema aquí en decisión, será resuelto a la luz del material documental infra detallado con asistencia en las normas y principios rectores que informan el microsistema legal del derecho del consumidor, como así también en la presunción de índole procesal aparejada a la actitud remisa asumida por la demandada.

Prueba documental:

1. A fs. 3, el título del automotor Chevrolet Prisma 1.4 N LT modelo año 2017 que fuera objeto del robo, del que surge la titularidad del mismo, a nombre del actor Andrés Domingo Heredia;
2. A fs. 11/22 las condiciones particulares relativas a la póliza N°5510-0062445-03 en la cual se describe al asegurado, Aseguradora, objeto del seguro y riesgos asegurados, a saber: combinación de coberturas: responsabilidad civil, daños, incendio y robo o hurto, Anexo I de exclusiones;
3. A fs. 23/31 comprobantes de pago de cuotas del plan de ahorro Chevrolet S.A.;
4. A fs. 32, denuncia del siniestro del asegurado con sello de recepción por la Caja de Ahorro y Seguro S.A. En fecha 02/07/2019;
5. A fs. 33 cédula de identificación de vehículos;
6. A fs. 34 licencia de conductor a nombre del Actor;
7. A fs. 35 y vta. Acta de denuncia penal de fecha 02/07/2019,
8. A fs. 36/37 presupuestos relativos a los costos de reparación emitidos por "GT Taller integral" y taller de carrocería "Don Felipe";
9. A fs. 38/50 fotografías del vehículo siniestrado;
10. A fs. 51 Acta de constatación de daños realizada por la señora Jueza de Paz de Río Colorado, doctora Daniela Alberdi, de fecha 22 de octubre de 2019;
11. A fs. 56/70 preventivo Nro. 198 "DG3-P";

12. A fs. 71/72 actuación de la Fiscalía descentralizada de Río Colorado que da cuenta del desistimiento de la acción por parte del señor Heredia, ordenándose el archivo de las actuaciones.

Del contraste entre la documental antes detallada y los hechos componentes del derrotero relatado por el actor, he advertido y por tanto considero que existe adecuada correspondencia y correlato entre ambos elementos: " hechos – prueba ", en función de lo cuál es dable extraer las siguiente conclusiones:

En principio que, efectivamente las partes han estado ligadas mediante un contrato de seguro conforme la documental obrante a fs. 11/22 en los presentes, el que va de suyo y además no fue desconocido por la demandada como tampoco -y por ende- la relación jurídica-contractual entre ambas. Luego, el incumplimiento contractual denunciado, surge verosímilmente consumado.

Considero que ha quedado en evidencia la desidia de la Aseguradora, su reticencia o resistencia a cumplir la prestación debida a su cargo, esto es la reparación / indemnización de los daños producidos en la ocasión del robo, riesgo que conforme las condiciones particulares del contrato de seguro, póliza Nro. 5510-0062445-03 estaba previsto, es decir integraba la nómina de contingencia que la Aseguradora debía cubrir.

Empero, la aseguradora mantuvo reprochablemente una conducta omisiva, no sólo desde el acaecimiento del hecho litigioso en fecha 02 de julio de 2019, respecto del cuál tomó conocimiento ese mismo día, conforme el sello de recepción inserto en la denuncia del siniestro adunada a fs. 32 de los presentes y durante los casi cuatro meses siguientes en los que infructuosamente el Actor bregó por el cumplimiento y efectivización de la cobertura comprometida sin obtener respuesta concreta -recuérdese que le decían que el reclamo estaba siendo "procesado"- sino, también, frente al presente proceso iniciado en su contra, desde que, como ya se dijo, no se presentó a contestar demanda dentro del plazo establecido, ni ofreció, ni produjo prueba tendiente a rebatir las afirmaciones del accionante.

A la coherencia y verosimilitud entre hechos denunciados y documental respaldatoria a su respecto aportada, debe sumarse la "presunción", en este caso, de la verdad de los hechos referidos por el Actor, ello, conforme las prescripciones del art. 355 del CPCC - al inicio transcripto- y más aún, de haber existido dudas, ésta Magistrada tendría que haber considerado la operatividad del principio informador del régimen consumeril "in dubio pro consumidor", del que profusamente se hablado en los precedentes atinentes al orden tuitivo consumeril y en virtud de todo lo cuál - y en este sentido me pronuncio-

debe tenerse por probado el incumplimiento contractual atribuido a la aseguradora La Caja de Ahorro y Seguros S.A.

A continuación transcribiré fragmentos extraídos de pronunciamientos recientes de nuestra Excma. Cámara de Apelaciones, dejando en la "voz" de los expertos las diáfanas definiciones sobre el tópico.

En fecha 9 de agosto de 2021, en los autos caratulados: "CIFUENTES HNOS. S.R.L. C/ TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. S/ MEDIDA CAUTELAR (c)" (Expte. N° L-2RO-112-C1-20), se dijo: "...Este Cuerpo ha insistido en la aplicación en los procesos de consumo como el presente- de los principios que rigen en la materia como el in dubio pro consummatori, lo que establece la obligación para todas las autoridades (involucrando, desde ya, a los jueces) de tutelar los derechos e intereses económicos de los usuarios y consumidores de bienes y servicios. Dicho mandato comprende en su espíritu e intención a las autoridades de cualquier jurisdicción, sean nacionales o locales. Si ello no fuera así, los derechos individuales de los usuarios y consumidores caerían inevitablemente en el vacío. Si el legislador le ha impuesto a las normas de la Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor (LA. 1993 C - 3012) el carácter y condición de orden público, ello ha obedecido a la necesidad de establecer para el desenvolvimiento del mercado pautas rectoras desde una perspectiva realista. A los fines de la protección procesal, el usuario consumidor resulta ser la parte más débil de la relación, pues en los hechos no existe la mentada igualdad económica y social que permita la paridad de condiciones para negociar; hay un marcado desnivel que el derecho del consumidor pretende igualar, protegiendo a la parte más débil del negocio. Y en esta asimetría, la inmediatez se transforma en una garantía de acceso a la justicia para los consumidores y usuarios. "

Así también en fecha 26 de mayo de 2022, en los autos caratulados: "VILLA JENNY ANAHI C/ AZ CONSTRUCCIONES Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo)" (Expte.n° B-2RO-791-C1-22), el distinguido JUEZ DR. GUSTAVO ADRIAN MARTINEZ, DIJO: "... Agrego simplemente una vez más que debemos hacer hincapié en la necesidad de observar el principio protectorio brindando al consumidor el tratamiento que la propia Constitución Nacional manda. En este sentido, hemos dicho en otras oportunidades, siendo de aplicación el sistema de protección de los consumidores que encuentra su base en el art. 42 de la Constitución Nacional y se estructura fundamentalmente en las nuevas disposiciones que sobre la materia contiene el Código Civil y Comercial (arts. 1092, 1093, 1094 y 1095 y cctes.), así como la ley

24.240 y sus modificatorias, ante la duda debemos estar en favor del consumidor. Repárese en tal sentido especialmente en el art. 1094 del CCyC que reafirma y perfecciona el principio que ya había reconocido el art. 3 de la ley 24.240 al disponer que "Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor". (...) Las normas parcialmente transcritas no son sino la expresión de lo que se conoce como el principio protectorio que emerge del citado art. 42 de la Constitución Nacional y en general se ha sostenido que se vertebra en tres reglas: a) la regla "In dubio pro consumidor", la duda favorece al consumidor; b) la regla de la norma más favorable al consumidor; y c) la regla de la condición más beneficiosa o ventajosa, especialmente en la interpretación de los contratos. Hemos dicho también e interesa recordar que la regla "in dubio pro consumidor" se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba. Esa ha sido la práctica judicial más extendida de la que participa esta Cámara, contando con apoyo doctrinario muy calificado, que luego se plasmara en la Ley de Defensa del Consumidor con las modificaciones introducidas por la ley 26.361 al disponer la obligación de los proveedores de "aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio". (art. 53, tercer párrafo). (Ver "Manual de Derecho del Consumidor" por Jorge M. Bru, Inés D'Argenio, Belén Japaze, Roberto Pagés Lloveras, Diego H. Zentner, dirigida por Dante D. Rusconi, segunda edición, págs. 147 y sgtes.) El subrayado me pertenece.

Definitivamente la demandada no sólo ha incurrido en el incumplimiento de las prestaciones contractuales y puntuales a su cargo, sino que ha hecho lo propio con los principios y deberes que el ordenamiento jurídico en general y específicamente el microsistema del derecho consumeril, imponen.

Ha sostenido desde el momento del hecho litigioso, una actitud reñida con las disposiciones y deberes emergentes del capítulo 3 del Título Preliminar de nuestro Código Civil y Comercial, "Ejercicio de los derechos", puntualmente los artículos 9 a 12 del mencionado cuerpo sustantivo.

Dichas normas establecen principios como el de buena fé, la prohibición de abusar del derecho y de la posición dominante, así como también la observancia ineludible del

Orden Público, claramente involucrado en este caso, enmarcado en el derecho del consumidor, de conformidad con la previsión del artículo 65 de la Ley 24240, el cuál dispone: " ARTICULO 65.— La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación ".

Y no se agotan aquí las faltas cometidas por la accionada, pues aún quedan por mencionar el menoscabo al deber de información y publicidad como así también al trato digno.

Véase que el artículo 4° de la Ley Especial reza: "...Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición."

Y por su parte el artículo 8° de la Ley de marras, en lo pertinente, prescribe: "Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. (...)Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor."

Pues bien, el actuar de la aseguradora no se ajustó a las referidas previsiones legales, infringió el deber de información cuando -como podrá recordarse- el día del siniestro y luego de radicar la denuncia por la oficina local de La Caja De Ahorro y Seguros S.A. En Río Colorado, el representante local Osvaldo Sirocchi, le transmitió a Heredia que la Cía. Pretendía que pagara pesos dieciocho mil (\$18.000), puesto que era el costo por trasladar el vehículo siniestrado a Bahía Blanca para su revisión por un perito de la misma, condición o requisito que nunca había sido informado con antelación al Actor.

Pero claro, si ya antes había sido infringida la libertad de contratar del Actor,

consagrada en el Artículo 1099 del C.C.C, que prescribe: "ARTICULO 1099.- Libertad de contratar. Están prohibidas las prácticas que limitan la libertad de contratar del consumidor, en especial, las que subordinan la provisión de productos o servicios a la adquisición simultánea de otros, y otras similares que persigan el mismo objetivo.", en tanto la asignación de la aseguradora le fue impuesta por el acreedor prendario, es decir, para el actor no se trató de una libre y voluntaria elección; esperar una información detallada y precisa sobre el servicio que se le brindaría y las condiciones inherentes al mismo, no podía resultar menos que una ilusa y cándida expectativa, fuera de lo lógicamente esperado de cara a la real dinámica comercial impuesta en el tipo de contrataciones que se trata.

En cuanto al trato digno, acabadas muestras de la inobservancia al respecto son la desidia con la que la aseguradora se condujo durante el tiempo que el Actor intentó obtener la prestación debida sin resultado positivo; los viajes a Bahía Blanca a los fines de efectuar el reclamo directamente ante la oficina central de la misma, con la esperanza de que hacerlo en forma personal produjera un cambio en la actitud reticente de la Aseguradora sin que lo lograra; las llamadas telefónicas que luego de un tiempo revistieron un trato grosero, puesto que lo "dejaban en espera" para transferir dicha llamada al sector "Reclamos" y finalmente cortarle la comunicación sin atención alguna. En síntesis, en función de todo lo expuesto corresponde hacer lugar a la pretensión del Actor atribuyendo responsabilidad a la demandada La Caja de Ahorro y Seguros S.A., por incumplimiento contractual de conformidad con los fundamentos desarrollados precedentemente.

III. En función de lo decidido, corresponde ahora ingresar al tatumiento de los rubros indemnizatorios reclamados cuya procedencia encuentra fundamento en las normas de los artículos 1716 del C.C.C, en cuanto prescribe que: " Deber de reparar. La violación del deber de no dañar a otro, o el incumplimiento de una obligación, da lugar a la reparación del daño causado, conforme con las disposiciones de este Código." y 1717 del mismo cuerpo legal que dice: "Antijuridicidad. Cualquier acción u omisión que causa un daño a otro es antijurídica sino está justificada."

Daño Material: Por éste rubro el actor solicitó la suma de \$356.000 y/o lo que en más o en menos resulte de las pruebas a producirse.

Refirió el actor que como consecuencia del robo de su vehículo el automóvil sufrió rayones en sus laterales, rotura de ópticas traseras, rotura del paragolpe trasero y delantero, rotura en guardabarros del lado del conductor, golpe y abolladura de la tapa

del baúl, otros rayones. Asimismo daño en la butaca del conductor con quemaduras de cigarrillos y cortes, rotura de la pantalla táctil, sustracción de llaves y batería.

Que los referidos daños se acreditan con las fotografías que ilustran el estado en que quedó el vehículo como así también con el acta de constatación labrada por la Juez de Paz de Río Colorado, obrante a fs. 51 de la que surge que la señora Jueza dejó la siguiente constancia: "...está sucio y deteriorado, presenta rayones en sus laterales, que el vehículo tiene rotas las luces traseras (ópticas traseras y se encuentra sin la batería original, que además presenta también rotura en el paragolpes trasero, paragolpes delantero, golpe y abolladura en la tapa del baúl y en la puerta trasera y delantera del lado del acompañante y otros rayones de menor entidad en la chapa en sus laterales y en el capot, también en el interior puede advertirse que presenta daño en la butaca del conductor (quemaduras de cigarrillos y cortes) y rotura de pantalla táctil la que está como astillada, asimismo no se puede proceder a la apertura del baúl. Asimismo no se puede proceder a la apertura del baúl. La rueda delantera izquierda presenta rajadura compatible con una rotura hecha por cuchillo."

Para acreditar la pertinencia del rubro, adjuntó dos presupuestos, el primero a fs. 36, del Taller Integral GT por un total de \$ 165.044 correspondiendo al siguiente detalle: 3 tambores cerraduras, 2 llaves con control remoto, clonación llaves y puesta en marcha, pantalla táctil, auxilio e instalación pantalla y scanner.

A fs. 37 presupuesto del Taller de Carrocería y pintura "Don Felipe" por el total de \$ 188.380,00 correspondiente los materiales tapa de baúl, paragolpe trasero y delantero faro trasero izquierdo y derecho, y en cuanto a mano de obra: repintura completa.

Por su parte el perito mecánico Ingeniero Marcelo Hostar dictamino en su primer presentación, que: 1. Los valores presupuestados de repuestos y reparación del vehículo se corresponden con los de mercado a la fecha de su confección. (Textual en pericia).

Considerando que los presupuestos acompañados con la demanda se corresponden con los trabajos a realizar y repuestos necesarios para los mismos. Si consideramos que el vehículo posee aproximadamente 23 paños de pintura en la situación analizada, a un costo de \$5.000 para Agosto del 2019, el mismo sumaría \$115.000,- mientras que tendría 3 días de chapa (cambio de paragolpes, tapa baúl, techo y faros) \$15.000,- a los que habría que sumar aproximadamente \$12.000 de tapizado original. Los demás presupuestos están acordes a los trabajos y repuestos. (Textual en pericia)

3. Dado que el vehículo solo ha sufrido daños que pueden ser reparables, no habiendo entre ellos, daños a piezas vitales que disminuyan su valor de reventa, el mismo no

sufiría desvalorización en su valor. En el presente caso, se ha observado también la falta de la tapa de ingreso de aceite lo cual deja duda si se ha introducido algún elemento extraño ( sólido o liquido) que no pueda ser individualizado a simple vista, lo cual podría llevar a una posible desvalorización. (Textual en pericia)

4. La reparación se estima en los 10 días hábiles, sin contar con demoras en la obtención de repuestos ni turnos. (Textual en pericia).

Habiendo sido impugnada la pericia tanto por el actor como por la demandada, el perito contestó que: "... Este perito ha indicado que los daños se ajustan a los presupuestos y lo observado en fotografías adjuntas, lo cual incluiría a los daños en ambos faros traseros y las abolladuras en el techo, pero se aclara que este ultimo trabajo -el de desabollar el techo- que implica sacar el tapizado y trabajar sobre los mismos, ello no fue cotizado. El costo actual de los repuestos es:

Paragolpe delantero original Chevrolet Prisma \$ 20000

Paragolpe trasero original \$ 34000

Faro trasero \$ 19000 c/u

Tapa baúl \$ 41000

TOTAL : \$ 111.000.-

Mano de obra de días de chapa (3) y paños pintura ( 23), con costo \$7000 unitario:

Total \$ 182.000. Los daños considerados en este análisis se corresponden con las fotografías adjuntas al expediente, sabiéndose que se desconoce que se haya cometido algún perjuicio al motor al encontrarse sin tapa de ingreso de aceite, lo que implicaría un cambio del mismo, filtro y hasta un posible retiro de tapa de válvulas para su inspección."

Bien, en tanto la procedencia del rubro ya se ha declarado, empero no hay una exacta correspondencia de ítems y valores detallados, por ejemplo hay un error en la suma de los costos de respuesto, véase que se consignó el valor de los faros traseros a \$ 19.000 cada uno, con lo cual la suma debió haber arrojado el monto de \$133.000 y no \$ 111.000 como se consignó.

Asimismo tal como apuntó el perito no fue contemplado el tapizado original a \$12.000, con lo cuál por los repuestos consignados, mas la mano de obra tanto de chapa como de paños de pintura y el tapizado, correspondería la suma total de \$ 327.000,00 (\$133.000,00 + \$182.000,00 + \$ 12.000,00 = \$ 327.000,00).

A esto se debe sumar los repuestos y mano de obra contemplados en el presupuesto de fs. 36 en tanto corresponden a las roturas internas del vehículo a saber, cerraduras,

pantalla táctil y la mano de obra propiamente dicha, en este caso corresponde consentir el valor de \$165.044,00.

En definitiva y en función de las facultades establecidas en el art. 165 del CPyC última parte, a los fines de establecer el rubro, teniendo en consideración los presupuestos acompañados por el actor, avalados en su mayor extensión por el perito mecánico de conformidad con los resultados de la pericia por él elaborada y con las correcciones ya efectuadas, dispongo que el rubro prospere por la suma total de \$ 492.044,00.-

Al respecto, teniendo en consideración que el presupuesto de los repuestos y mano de obra relativos a roturas internas -que carece de fecha - fue presentado con la demanda el 31/10/2019; el valor de las reparaciones externas se estipuló conforme los valores de plaza en fecha 04/05/2021 y el valor del tapizado corresponde a la estimación efectuada en fecha 03/12/2020, en función de las variaciones propias del devenir inflacionario del País; deberá actualizarse cada valor con la pertinente adición de intereses, de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos “FLEITAS LIDIA BEATRÍZ C/ PREVENCIÓN ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO.

Privación de Uso: Por éste rubro se reclama la suma de \$ 60.000: ello fundado en que el actor no ha podido reparar el vehículo desde el día mismo del hecho.

El señor Heredia afirmó que utilizaba su vehículo para trasladarse desde el centro de Río Colorado hasta la Colonia Juliá y Echarren, Sección Chacras de Río Colorado, lugar que se encuentra a casi 20 km., del centro de la localidad, razón por la cuál debe recurrir a la ayuda de terceros -amigos o familiares- o contratar el servicio de Taxi para poder trasladarse.

Mas allá de los recorridos extraordinarios, manifestó que realiza un recorrido cotidiano de 40 km entre ida y vuelta, empero y asimismo utilizaba el vehículo para hacer compras y otras salidas, lo que equivale a una suma diaria de \$ 800 de gasto en transporte.

Continuó refiriendo -el señor Heredia- que no está en condiciones de afrontar de su bolsillo la reparación del vehículo, debe recordarse que es un empleado rural en el mercado laboral informal y que aún así paga puntualmente la cuota del plan de ahorro, empero que la misma insume gran parte de su ingreso.

Para acreditar este rubro, la parte actora produjo prueba informativa a Empresa Lider Remisse, la cuál en fecha 01 de octubre de 2020, informó que el recorrido de 40 km. en

un vehículo de alquiler (Taxi/Remisse) en nuestra localidad, tiene un costo por servicio diario de \$ 2040. Adjuntó Cuadro Tarifario vigente para el Servicio de Radio Taxi y Taxis en nuestra localidad, emitido por la Municipalidad de Río Colorado en el marco de la Ordenanza 2108/19, del cual surge los siguiente valores: Bajada de bandera \$ 40, Por cada 100 metros (1 ficha) \$ 5 y Por minuto de espera (1 ficha) \$ 5.

Bien, considero pertinente y procedente el reclamo de este rubro, desde que como quedó acreditado el vehículo sufrió importantes deterioros, debiendo ser resguardado en la casa de la hija del actor, mientras se estaba a la espera del retiro del mismo por parte de la Aseguradora para su evaluación por peritos propios de la firma, lo que, como se sabe no ocurrió.

Por otro lado, indicó el actor, que al momento de la interposición de la demanda, aún no había podido reparar el vehículo, referencia que goza de la presunción de verdad, tal como se ha venido resolviendo, por efecto de la falta de oposición por parte de la demandada, así como por virtualidad del principio In dubio Pro Consumidor, del que ya antes se ha hablado

Entonces de tener que realizar el viaje de ida y vuelta desde su casa, al lugar de trabajo durante 6 días de la semana -asumiendo que el actor trabaja hasta el sábado al mediodía- ello implicaría, a razón del valor informado por la empresa de taxi / remisse un gasto mensual de \$48.960,00, erogación que estimo se ha soportado desde el acaecimiento del hecho en fecha 02/07/2019 y hasta la fecha de la presente Sentencia, es decir por un lapso de al menos 39 meses.

En función de las facultades establecidas en el Art. 165 del CPCC fijo el rubro en la suma de \$1.909.440,00, monto calculado como erogación soportada por el actor, desde la fecha del siniestro y hasta la de ésta Sentencia, y tomando en consideración el costo total ida-vuelta informado por Empresa Lider Remisse. A tal suma deberá adicionarse intereses de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos “FLEITAS LIDIA BEATRÍZ C/ PREVENCIÓN ART S.A. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO, desde la fecha de Sentencia y hasta el efectivo pago.

Daño Punitivo: Por este rubro el actor solicitó reparación pecuniaria por la suma de \$1.500.000,00.

Refirió que la multa civil debe graduarse considerando la gravedad del hecho y las circunstancias del caso, la índole del hecho generador, proporcionalidad de la sanción

con la gravedad de la falta, su repercusión social, peligro de la conducta del accionado en los términos del beneficio que obtiene, perjuicio que la infracción genera en el consumidor, grado de intencionalidad, existencia de reincidencia.

Señaló que es evidente que la Cía. Aseguradora apostó todo el tiempo al desgaste del actor, para que desista por cansancio de continuar su reclamo o para que eventualmente acepte una suma muy inferior al perjuicio sufrido, que sólo así puede interpretarse su actitud omisiva, el silencio que guardaron frente a los llamados, el desinterés ante las cartas documentos cursadas y citación a mediación prejudicial.

El no brindar información al consumidor una vez que este depositó su confianza en la empresa y también mes a mes al depositar el dinero producto de su trabajo, resulta una practica abusiva contraria a los deberes consagrados en la Ley 24240 y constituye una conducta reprobable que no debería tener tan importante proveedor del servicio de seguros.

No sólo no brindó información adecuada sino también no actuó con transparencia ni respeto por los términos del contrato, cobra la demandada todos lo meses y cuando el cliente necesitó una respuesta se manifestaron con total desprecio por su situación.

No surge de la póliza que el actor tuviera que trasladar a su costa el vehículo hasta Bahía Blanca ni que tuviera que depositar suma alguna en concepto de franquicia ni que tuviera que esperar cuatro meses un supuesto proceso de su reclamo.

No era necesario en absoluto hacerlo llamar por teléfono a la oficina de la demandada, mentirle, hacerle llenar varias veces el formulario de denuncia de siniestro, solicitarle documentación que pueden conseguir fácilmente, presentándose en el legajo de investigación, hacerlo viajar a Bahía Blanca y perder días de trabajo.

El actor es una persona de escasos recursos que a edad avanzada cumplió su sueño de comprar un 0 km, confió en su seguro cuando hizo el reclamo y terminó sufriendo una experiencia desagradable, la del trato indigno al consumidor. Este desprecio por los derechos del consumidor así como el aprovechamiento económico de los recursos de la gran cantidad de asegurados que suman miles de personas que nunca reclamarán por dificultades económicas o por falta de tiempo, hacen aplicables los daños punitivos que disuadan a los infractores para que deje de considerar "un negocio" no cumplir con sus clientes.

Bien, la norma del ART. 52 BIS de LDC, reza: "Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se

graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.", y por su parte el ART. 47 inc. b del mismo cuerpo legal, dice: "...Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:...b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000) ...".

Nuestra Excma. Cámara de Apelaciones en el precedente "CASTRO ADRIANA DANIELA C/ COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA S.A. Y OTRA S/ COBRO DE PESOS (Ordinario)", ha emitido esclarecedora fundamentación en cuanto a la naturaleza, legitimidad y procedencia del daño que se trata, por lo que, en forma fragmentada transcribiré los pasajes de mayor propiedad al caso de Autos: "...Más allá del nombre que se le haya dado -recordemos, muy criticado-, el denominado daño punitivo, ha sido regulado en el ámbito del derecho privado y en mi opinión, atendiendo la necesidad de acordar a las indemnizaciones una función de prevención, procurando disuadir conductas no deseadas, mejorando las prácticas de mercado en lo que respecta al ámbito de la defensa del consumidor (conf. lo que expusiera en mi voto en el Expte. N° B-2RO-97-C1-15, sentencia del 28/04/2016). No se trata estrictamente de una multa, sino de una reparación aunque necesariamente va más allá del límite de daño concreto, con la finalidad de que la ejemplaridad sirva de escarmiento para todos los operadores. De allí que en Common Law donde se acuñó el instituto que nos ocupa, se suele referir a "exemplary damages"... Agregué luego en el caso "Janavel c/ AMX" (sentencia de fecha 10/04/2017 correspondiente al Expte. N° 36333-J5-13) ...No opera esencialmente como una retribución o castigo por la mala conducta, sino que acuerda un plus a la reparación integral a modo de ejemplaridad con una finalidad de prevención tanto para el empresario pasible de la misma de modo que no reincida, como para todos los operadores del Mercado que verían que no resulta finalmente conveniente seguir tal senda aunque en principio les tentare por sus iniciales réditos económicos. Hay que enfatizar en la necesidad de bregar porque la prevención constituya un punto central en la responsabilidad por daños (conf. Zavala de González, "Función preventiva de daños", La Ley, 3 de Octubre de 2011, 1, p.1; Selvarolo Arcuri, Guido M., "La función

preventiva en la Responsabilidad Civil y en el rol de los Daños Punitivos”, publicado en RCyS 2015-VIII, p. 18, publicado en Thomson Reuters, Cita Online: AR/DOC/2072/2015). Cabe recordar que como expone Shina, la mejor forma de resarcir un daño es evitar que se produzca y de allí que "el instituto que estamos examinando trata de proteger a víctimas hipotéticas antes que castigar daños concretos" (Shina, Fernando, "Una nueva obligación de fuente legal: los daños punitivos. Su aplicación en el Derecho Comparado. La situación en la Argentina", La Ley, publicado en Thomson Reuters, Cita Online: 0003/014693). Tales conceptos resultan de plena aplicación al caso. Y desde tal perspectiva más que ver al consumidor, importa ponderar la magnitud de los negocios y la capacidad económica de las empresas involucrados (...) Se reclama prudencia en la determinación del rubro, pero como dije en el citado Expte. B-2RO-97-C1-15, si bien concuerdo en tal reclamo, más prudentes aún hay que serlo, a la hora de rechazar el planteo cuando se comprueba la infracción, de modo de no desalentar los reclamos que en definitiva harán que con su acogimiento se llegue a prácticas de mercado más sanas (...) si bien no participo del acogimiento del daño punitivo cuando no media un nexo subjetivo de causalidad en el obrar (descarto en consecuencia la responsabilidad objetiva, más allá que la interpretación literal del art. 52 bis lo admitiría), entendiendo que no es necesaria intencionalidad o actitud dolosa, sino que basta simplemente la culpa, agregando también una cierta gravedad en la infracción legal (...) creo necesario profundizar en lo que señalara como gravedad y que en realidad no ha pretendido más que descartar supuestos irrelevantes o que mostraren sin dudas lo innecesario de la adopción de medidas disuasorias. En mi opinión la gravedad debe meritarse desde diversos ángulos siendo suficiente que lo fuere desde alguno de ellos, así como también compete fundamentalmente a la empresa, acreditar que no concurrió ninguno de los factores que podrían resultar suficientes para considerar grave la infracción y de modo especial, la inexistencia de culpa. (...). Si la empresa no brinda adecuada respuesta al consumidor, haciendo oídos sordos a sus reclamos o derivándolo a engorrosos o cansadores trámites, demorando injustificadamente la reposición, etc.; situaciones que en nuestro país, lamentablemente suele ser algo común (que) Afectan seriamente la calidad de vida de la gente y se constituyen en una fuente de utilidades para las empresas, que continúan en las mismas, porque muy difícilmente se les reclame, y más difícil aún, se les condene por ello, resultando siempre en cualquier caso, favorable a sus arcas el computo de las utilidades que les reportan con el descuento de lo que eventualmente tienen que pagar por una actuación en el marco del

régimen de defensa del consumidor. Si aspiramos entonces a un cambio, vamos a tener que ser más receptivos en la admisión de las multas en el marco del art. 52 bis de la LDC, de modo de dobligar la persistencia de las empresas al cambio de sus cuestionables prácticas. Al menos mientras persistan estas ignominiosas prácticas de mercado, alentadas por la falta de controles más efectivos de las otras áreas del Estado y le siga resultando a las empresas muy accesible litigar y hasta beneficioso hacerlo, por la falta de adecuada respuesta de la jurisdicción al problema inflacionario, que concluye haciendo que demorar el pago aun debiendo cargar con las costas del proceso, les reporte ganancia a las empresas. En esa línea entonces, aun cuando por allí nos parezca desproporcionado la condena o su importe con el daño efectivo, habrá que pensar en sanciones que realmente tengan entidad para dobligar la práctica no deseada, haciendo que a la empresa le resulte más conveniente comportarse como es debido. Por qué nuestro país un día, no ha de ser como la inmensa mayoría, donde realmente se le acuerda la razón al consumidor y las empresas compiten para ganar clientes y mantenerlos, mejorando sus prestaciones, en lugar de obtener utilidades a partir de abusos de los más variados? Necesariamente debemos aspirar a ello y asumir desde la jurisdicción la responsabilidad que nos corresponde al respecto...".

Los categóricos fundamentos vertidos señalan el criterio resolutivo que ha de adoptarse frente a la pretensión del actor que persigue la reparación pecuniaria enlazada al reconocimiento de la configuración, en Autos, del daño punitivo.

Así es que partiendo de la base de que, en el caso presentado a la suscrita, ha sido efectivamente develada la relación jurídica abusiva, dominante o dispar denunciada, disparidad propia y característica de las relaciones de consumo, dónde el Actor - consumidor, no sólo no ha visto satisfecho su interés y necesidad, es decir, obtener la prestación debida y a cargo de la empresa Aseguradora, sino que ha sido sometido a un largo, indigno, tedioso, antieconómico e infructuoso proceso intentándolo, cuando debió garantizársele la oportuna, específica y cabal indemnización del riesgo previsto en el contrato de seguro que ligaba a ambas partes.

Por lo tanto, una imposición pecuniaria con base en el reconocimiento de la configuración del daño punitivo, se erige en una suerte de herramienta, de "arma", cuya aplicación- implementación tiende, o al menos aspira, a obtener el cambio de conducta - hacia una esperable- por parte de las empresas proveedoras/productoras. Es con esta expectativa que impondré a la demandada la sanción solicitada.

La proveedora de servicio debió ejecutar sus prácticas comerciales con lealtad y buena

fe, conductas éticas y morales que inexorablemente deben a sus clientes, puesto que, de otro modo se caería en la obscenidad del aprovechamiento o el abuso de la posición dominante que detenta, conducta que advertida, no puede ser ya disculpada, ni tampoco ser objeto de tímidas medidas jurisdiccionales.

Entonces, procedente el reclamo, queda a cargo de la suscrita fijar la cuantificación de la multa en base a las previsiones del artículo 47 de la LDC antes transcripto, la que podrá graduarse entre PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000), por lo que considerando los antecedentes de Autos y la globalidad de las concesiones otorgadas a través de la presente, estipulo por considerarlo razonable, que el rubro debe fijarse en la suma de \$1.500.000,00.

Las costas del proceso, atento el resultado del mismo, el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 ap. 1° del CPCC, corresponde imponerlas en su totalidad a la parte demandada.

Para la regulación de los honorarios profesionales se deberá tener en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto de condena (conf. Arts. 1, 6, 7, 9, 11, 19, 37 y conc. L.A.).-

Por todo lo expuesto,

RESUELVO: I.- Hacer lugar a la demanda instaurada por el Señor Andrés Domingo Heredia contra la Aseguradora La Caja de Ahorro y Seguro S.A., condenando a esta última a pagar al actor, en el término de diez (10) días de notificados de la presente, bajo apercibimiento de ejecución, la suma de \$3.901.484,00, con más los intereses que se determinaron en los considerandos y en mérito a los fundamentos allí expuestos; todo bajo apercibimiento de ejecución.

II.- Las costas propongo sean atribuidas a la demandada de conformidad con el principio objetivo de la derrota (art. 68 sptes. y ccdtes. del CPCC).

III. Regular los honorarios profesionales del Doctor Luis Minieri, en carácter de letrado apoderado del actor en la suma de \$ 655.449,30 -2 etapas- (12% + 40%) y lo del doctor, Oscar Pablo Hernández, apoderado de la Aseguradora La Caja de Ahorro y Seguro S.A. y los de los doctores Santiago Nilo Hernández y Walter Zavala, patrocinantes y en conjunto, en la suma de \$ 300.000. Ello, teniendo en consideración la actuación desarrollada en Autos y de conformidad con las previsiones de los artículos 6, 7, 9 (mínimos), 11, y 39 y demás concordantes de la 2.212 y 77 del CPCyC; Notifíquese a la Caja Forense y oportunamente cúmplase con la Ley N° 869.

IV. Regular los honorarios profesionales del perito mecánico Ingeniero Marcelo Hostar,

en la suma de \$ 175.566,78 (arts. 5, 18, 19 -inc. a- y demás concordantes de la Ley N° 5.069). M.B. \$ 3.901.484,00

V. Notifíquese la presente de conformidad a las adecuaciones procesales dispuestas por el Anexo I de la Ac. N° 09/2022 del STJ -que implementa el Sistema de Gestión de Exptes. Judiciales "PUMA"-, con lo cuál, la presente quedará notificada el martes o viernes posterior al día de su publicación en el sistema, o el siguiente hábil, si fuere feriado o inhábil.

Edg.

Dra. Natalia Costanzo

Jueza