

San Carlos de Bariloche, 5 de junio de 2026.

VISTO:

El expediente "**ORTIZ DE ZARATE, MARTA NOEMI C/ UNIVERSAL ASSISTANCE S.A. S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATO (ORDINARIO) (LEY 24.240)**" BA-30205-C-0000, en los que se ha llamado al acuerdo y cumplido el sorteo correspondiente (arts. 241 y 242 del CPCC), en virtud del cual emiten sus votos los integrantes del tribunal en el orden resultante.

1) A la cuestión a decidir, el Dr. RIAT dijo:

I. Que corresponde resolver las siguientes apelaciones interpuestas contra la sentencia del 14/08/2025 (I0027) que condenó a la demandada a indemnizar a la demandante por el incumplimiento de un contrato de asistencia al viajero, amén de imponerle las costas y regular honorarios:

a) la apelación interpuesta por la demandante sobre el fondo del asunto (E0025), concedida libremente (I0028), fundada (E0033) y contestada (E0035);

b) la apelación interpuesta por la demandada sobre el fondo del asunto (E0027), concedida libremente (I0029), fundada (E0031) y contestada (E0034);

c) la apelación interpuesta y fundada por el letrado de la actora respecto de sus honorarios por considerarlos bajos (E0026), concedida en los términos de artículo 222 del CPCC (I0028) y contestada (E0028); y

d) la apelación interpuesta y fundada por la demandada respecto de todos los honorarios regulados por considerarlos altos (E0027), concedida en los términos del artículo 222 del CPCC (I0029) y contestada (E0029).

II. Que cabe una relación sucinta de la cuestión litigiosa para mejor comprensión.

La actora demandó oportunamente la reparación integral de los daños causados por el incumplimiento de la demandada en una relación de consumo como proveedora del servicio de asistencia al viajero (erogaciones médicas, gastos administrativos para la remoción en un registro de morosos, y daño moral), como así también la imposición de una multa civil (*daño punitivo*). Adujo que en un viaje a Estados Unidos, cubierto por la asistencia de la demandada, sufrió en enero de 2018 un cuadro agudo de litiasis renal y fue instruida por la misma proveedora para atenderse en un hospital. No obstante, expuso que después de la atención la demandada se desentendió de los gastos médicos más cuantiosos, guardó silencios y opuso excusas ante los diversos reclamos,

exponiendo a la consumidora al asedio de agencias de cobro extranjeras y obligando a su hijo a cancelar la deuda para evitar que a ella se le prohibiera el futuro ingreso a dicho país (fs. 66/88).

La demandada, por su parte, aclaró que la actora no había contratado el servicio directamente con ella sino con otra entidad que lo ofrece a titulares de tarjetas de crédito. Dijo haber cumplido debidamente el contrato, particularmente su obligación de abonar los gastos iniciales "*hasta llegar al diagnóstico*" médico de la paciente (litiasis renal). Argumentó que la negativa a cubrir el resto de la atención médica se debía a que la patología encuadraba en una causal de exclusión expresa de las condiciones generales del servicio, por tratarse de una enfermedad preexistente. Adujo que la preexistencia no estaba cubierta, razón por la cual se opuso al reembolso de las sumas dinerarias abonadas por la actora en concepto de gastos médicos y hospitalarios, considerando el reclamo absolutamente improcedente. A su vez, se opuso a la multa pretendida por no haber incurrido en dolo, mala fe comercial, beneficio económico intencional, ni grosera negligencia que justifiquen esa sanción excepcional. También rechazó el pretendido daño moral por inexistente, amén de que en el marco de un contrato comercial su procedencia es restrictiva (fs. 98/104).

Tras la sustanciación del proceso, la sentencia admitió la demanda y condenó a la demandada a reembolsar a la actora los gastos solventados (u\$s 6.916,80) y a resarcirle el daño moral (\$ 6.000.000), amén de imponerle una multa por *daño punitivo* (\$ 3.000.000), todo con accesorios. Interpretó que hubo efectivamente una relación de consumo; que la proveedora demandada incumplió la cobertura injustificadamente dado que la litiasis en cuestión era asintomática y se había manifestado repentinamente durante el viaje, al tiempo que la prestadora no tomó ningún recaudo previo para obtener mayor información sobre la salud preexistente de la viajera, ni le formuló cuestionario alguno, ni le requirió una declaración jurada. Asimismo, el pronunciamiento consideró que el daño moral ha sido evidente ante la hipervulnerabilidad de la consumidora reclamante (persona mayor y jubilada); y que la culpa de la proveedora fue grave dado el desinterés, mala fe y trato indigno dispensado, motivo suficiente para merecer la multa civil aplicada (I0027).

III. Que, realizada esa reseña, los agravios de la demandada son insuficientes para revocar o modificar lo dispuesto.

En lo conducente, la apelante insiste con que cumplió de buena fe el contrato al cubrir los gastos (U\$S 346) "*hasta llegar al diagnóstico*" de litiasis renal. Sostiene que

la sentencia ha hecho una interpretación arbitraria de una enfermedad preexistente expresamente excluida del servicio contratado gratuitamente como beneficio de una tarjeta de crédito. Afirma que es impracticable exigir un chequeo médico previo a todo viajero por el volumen de pasajeros cubiertos, lo cual altera la relación costo-beneficio del contrato. Justifica su demora en rechazar el siniestro alegando que la actora no le había entregado el formulario de autorización ("*release of information*") para acceder a su historia clínica sino hasta la etapa de mediación. Asimismo, acusa una vulneración de la congruencia en los montos reconocidos por daño moral y *daño punitivo*, al ser muy superiores a los reclamados.

Sin embargo, nada de eso es atendible.

Por lo pronto, si bien la demandada advirtió al contestar la demanda que la contratación se había celebrado por intermedio de la emisora de la tarjeta, no invocó claramente en esa ocasión que el servicio fuera gratuito. Por consiguiente, deviene inadmisibile esta cuestión tardíamente planteada; amén de que no hay razón alguna para presumir la gratuidad en una cadena de relaciones comerciales.

Tampoco es atendible la preexistencia con que insiste la recurrente. Es verdad que ante los médicos norteamericanos la actora pudo recordar algunos dolores padecidos décadas antes, compatibles con una nefrolitiasis (cálculos renales) que probablemente portaba desde entonces. Pero el peritaje médico, que no fue objeto de impugnaciones ni pedido de explicaciones, fue concluyente al establecer que la litiasis renal padecida permaneció asintomática y silenciosa hasta presentarse repentinamente como un cuadro agudo recién durante el viaje (E0019). De eso cabe inferir que la condición previa era inadvertida e irrelevante, que no impedía en absoluto el desenvolvimiento diario ni entrañaba un riesgo significativo para viajar. Con otras palabras, cabe descartar por completo una preexistencia jurídicamente relevante como causal de exclusión de la cobertura, porque no se trataba siquiera de una dolencia manifiesta, mucho menos de una condición potencialmente invalidante "*al momento de iniciar el viaje*" (punto 5.1.B de las condiciones generales). Es evidente que recién durante el periplo se añadió alguna condición sobreviniente, algún cambio repentino y significativo de las circunstancias que generó imprevisiblemente una enfermedad incapacitante para la travesía. Los servicios de asistencia al viajero se contratan justamente para esos avatares. Por otro lado, al margen de que la proveedora tiene efectivamente la libertad de adoptar o no los recaudos previos que considere apropiados para detectar enfermedades preexistentes (la declaración jurada indicada por el fallo en crisis es un

mero ejemplo), lo dirimente es que al tratarse de una relación de consumo tiene en cualquier caso la carga de probar tales enfermedades para eximirse de la responsabilidad de la cobertura; carga que no ha cumplido eficazmente en este juicio. Además, cualquier duda debe resolverse con la interpretación más favorable a la consumidora.

Descartada la preexistencia de una enfermedad relevante, deviene también inadmisibile que la cobertura se haya agotado con la obtención del diagnóstico. Los servicios incluidos en las condiciones generales contemplan cierto lapso de asistencia y atención médica, de prestaciones complementarias, de internaciones eventualmente necesarias, etcétera (fs. 6/12 y 276, particularmente punto 3). Desentenderse de todo eso ante el simple diagnóstico es la negación misma de la asistencia.

Tampoco es atendible la crítica basada en el formulario mencionado por la proveedora para excusar su demora. La recurrente no desvirtúa eficazmente en ese punto las consideraciones del fallo. En tal sentido, cabe advertir aquí también que nunca cuestionó la atención médica que necesitaba la beneficiaria hasta que ésta la intimó formalmente a efectuar el reembolso de las sumas abonadas, oportunidad en la que recién exigió el formulario aludido.

Finalmente, tampoco es atendible la supuesta violación de la congruencia. La sentencia puede reconocer en virtud de la prueba una indemnización superior a la estimada por la parte si se trata de un rubro o hecho específicamente invocado (no de otro), si ha existido imposibilidad inicial de estimar su magnitud con precisión, y si se ha supeditado expresamente la pretensión al resultado probatorio, por ejemplo, a lo que *"en más o en menos resulte de la probanza"* (STJRN-S1, "Tambone c/ Maidana", 21/02/2018; 004/18). En tal hipótesis, el Juez queda habilitado para efectuar prudencialmente la valoración económica definitiva sin que ello implique una violación del principio de congruencia, ya que lo contrario significaría un excesivo rigorismo formal (STJRN-S1, "Huinca c/ Flores", 13/11/2014, 081/14). Pero se recalca que sólo el "quantum" indemnizatorio puede establecerse provisionalmente y sujetarse su determinación definitiva a la prueba; no así el perjuicio o rubro propiamente dicho que debe quedar definitivamente establecido en dicha oportunidad, resultando improcedente incluir en aquella frase rubros omitidos (STJRN-S1, "Sandoval c/ Provincia de Río Negro", 21/11/2012, 079/12). Así lo ha resuelto reiteradas veces esta Cámara ("Andrade c/ Melinguer", 25/04/2019, 016/19; "Aeroclub El Maitén c/ Aeroclub Bariloche", 27/06/2019, 033/19; "S c/ S", 11/05/2020, 061/20; "S c/ S", 11/05/2020, 061/20; "Navarro c/ Galeani", 01/09/2020, 030/20; "Barraza c/ Consorcio", 24/02/2022, 007/22;

“Microómnibus Tres de Mayo c/ Municipalidad de San Carlos de Bariloche”, 13/05/2022, 029/22; etcétera). En este caso se han dado esas condiciones, ya que la actora ha identificado oportunamente los rubros en cuestión, ha estimado provisionalmente los montos pretendidos y ha sujetado su magnitud definitiva al resultado de la prueba por estar razonablemente impedida de hacerlo con precisión al demandar. Es que se trata efectivamente de rubros de difícil estimación exacta, particularmente en una economía monetariamente inestable. Además, al tratarse de deudas de valor, los montos respectivos deben adecuarse al momento de la evaluación (artículo 772 del CCCN); es decir, debe tratarse de montos actualizados.

En definitiva, corresponde desestimar el recurso de la demandada.

IV. Que los agravios de la actora tampoco son suficientes para revocar o modificar lo dispuesto sobre el fondo del asunto.

La demandante aduce que los montos fijados en la sentencia por daño moral y multa civil son notoriamente exigüos y carentes de aptitud resarcitoria y disuasiva. Sobre el daño moral argumenta que el monto reconocido ignora la magnitud y duración del padecimiento, su condición de consumidora hipervulnerable, y el grave estrés prolongado que le generó la deuda hospitalaria, en especial el temor fundado y actual de que se le deniegue el ingreso a Estados Unidos (donde reside su hijo) por haber sido ingresada a bases de deudores morosos. Sobre la multa civil (*daño punitivo*), sostiene que la suma fijada no cumple su función sancionatoria y preventiva, convirtiéndose en un simple costo operativo marginal para una empresa de envergadura.

Sin embargo, esos agravios no conmueven la razonabilidad de las sumas establecidas.

Respecto del daño moral, los perjuicios extrapatrimoniales son literalmente irreparables con dinero, por lo que su indemnización es una compensación o recompensa patrimonial por el menoscabo extrapatrimonial sufrido, en vez de un resarcimiento en sentido técnico. Esa compensación debe mensurarse en abstracto, del modo más objetivo posible, y con criterios relativamente uniformes. Sobre esa base, no se aprecia en absoluto que la indemnización concedida sea verdaderamente exigua, ni la recurrente ha demostrado con argumentos convincentes un perjuicio que justifique una indemnización mayor que la admitida en primera instancia. La suma establecida (\$ 6.000.000) se ajusta razonablemente al principio de satisfacciones sustitutivas y compensatorias en base al cual debe fijarse (artículo 1741 CCCN). Nótese que es una suma adecuada para adquirir ciertos bienes o solventar algunos servicios que permitan

mitigar indirectamente el padecimiento sufrido.

Respecto de la multa civil (o *daño punitivo*), es verdad que debe tratarse de una sanción ejemplificadora de magnitud proporcional a la gravedad del caso, complementaria de la condena indemnizatoria y suficientemente severa para desalentar incumplimientos semejantes a gran escala (STJRN-S1, "Cofre c/ Federación Patronal Seguros", 04/03/2021, 009/21). Sin embargo, en este caso no se aprecia que la sanción impuesta (\$ 3.000.000) resulte insuficiente para tales fines, a la vez que es compatible con los precedentes de esta Cámara (por ejemplo, "Navarro c/ Telefónica Argentina SA", 01/10/2025, 107/25; "González c/ Automotores Fiorasi y Corradi SA", 20/05/2025, 048/25; etcétera); de modo que un importe mayor implicaría enriquecimiento injustificado para la damnificada. Además, cabe extremar la prudencia al cuantificar la sanción aludida, y ajustarla a las circunstancias concretas del caso para alcanzar los objetivos y fines del instituto (STJRN-S1, "Bartorelli c/ Banco Patagonia", 17/10/2023, 133/23).

V. Que las críticas formuladas por los apelantes de los honorarios tampoco son atendibles, al tiempo que las regulaciones lucen razonables y acordes con las tareas desarrolladas y las normas arancelarias.

El porcentaje respectivo de la escala particularmente cuestionado por el letrado de la actora luce justamente aceptable y remunera adecuadamente las tareas efectivamente realizadas, de acuerdo con la naturaleza, la complejidad, la duración y la trascendencia del asunto, con el resultado obtenido, y con el mérito de la labor profesional apreciada por su calidad, eficacia y extensión (artículo 6 de la Ley 2212). Además, ese porcentaje se subsume en la escala legal respectiva (artículo 8, ley citada) y armoniza con los criterios regulatorios del fuero.

A la vez, la base regulatoria ha sido calculada en función de las sumas indemnizatorias admitidas y confirmadas, lo cual desvirtúa la crítica respectiva de la demandada recurrente. La norma sustancial en que se funda limita la responsabilidad por el pago de las costas al veinticinco por ciento del monto de la sentencia, pero no impide regular por encima de ese límite (artículo 730, último párrafo, del CCCN). Tampoco está vigente la norma procesal anterior que vedaba superarlo (artículo 77 del CPCC según Ley 4142; STJRN-S1, "Mazzuchelli c/ MSCB", 03/05/2016, 026/16). Esa prohibición fue suprimida en el Código Procesal vigente en la actualidad (artículo 71 del CPCC, según Leyes 5777 y 5780). En tal sentido, ya se ha dicho que *"la única limitación a los fines de la regulación de honorarios resulta de la aplicación de las*

escalas y reglas arancelarias vigentes (ley G 2212, ley G 5069, entre otras), pero sin el tope del 25 % del monto del proceso. No obstante, la parte condenada en costas puede solicitar, en la etapa de cumplimiento o ejecución de sentencia, que su responsabilidad en el pago de las costas se limite al 25 % del monto base, conforme lo dispuesto por el artículo 730 del CCyC. En tal supuesto, debe depositar el importe correspondiente, el cual se distribuirá a prorrata en los términos indicados por la norma" (Apcarián, Ricardo Alfredo -Director-, "La Reforma del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Río Negro", página 62, Rubinzal Culzoni Editores, 2025).

VI. Que lo dicho es suficiente para confirmar la sentencia apelada en todos los aspectos en que fue impugnada.

Sólo deben tratarse las cuestiones, pruebas y agravios conducentes para resolver en cada caso lo que corresponda, sin ingresar en asuntos abstractos o sobreabundantes (Fallos 308:584; 308:2172; 310:1853; 310:2012; STJRN-S1, "Guentemil c/ Municipalidad de Catriel", 11/03/2014, 014/14; STJRN-S1, "Ordoñez c/ Knell", 28/06/2013, 037/13; etcétera).

VII. Que las costas de segunda instancia correspondientes a los recursos relativos al fondo del asunto deben imponerse en el orden causado en virtud del vencimiento recíproco (artículos 62 -último párrafo- y 65 del CPCC).

En cambio, no corresponde imponer costas ni establecer honorarios de segunda instancia por las apelaciones interpuestas contra la regulación de la instancia anterior, dado que se trata de un recursos tramitados en los particulares términos del artículo 222 del CPCC, tal como esta Cámara ya ha señalado en diversas ocasiones ("Valenzuela c/ Del Sol", 11/05/2021, 104/21; "M c/ B", 09/03/2021, 020/21; "Aviado c/ Martínez", 14/06/2018, 038/18; "Lavay c/ Cacciarelli", 06/09/2017, 452/17; "Anich c/ Anich", 12/12/2016 665/16; "Ezquerria", 28/06/2016, 358/16; "Grau c/ Resp. Aeropuerto", 03/07/20105, 349/15; "B c/ V", 30/04/2015, 146715; "O c/ W", 10/10/2014, 521/14; "Iglesias c/ Bovetti", 30/06/2014, 332/14; "Ballesteros", 16/04/2014, 215/14; etcétera).

VIII. Que los honorarios de segunda instancia del Dr. Marcelo Gabriel Fernández por un lado (abogado de la demandante), y del Dr. Cristóbal Bühler por otro (abogado de la demandada), deben regularse en el 30 % de lo regulado respectivamente a cada uno de ellos por los trabajos de primera instancia, de acuerdo con la naturaleza, la complejidad, la duración y la trascendencia del asunto, con el resultado obtenido, y con el mérito de la labor profesional apreciada por su calidad, eficacia y extensión (artículo 6 de la Ley 2212), todo lo cual justifica las proporciones indicadas (artículo 15, ley

citada).

IX. Que, en síntesis, propongo resolver lo siguiente: **Primero:** Confirmar la sentencia del 14/08/2025 (I0027) en cuanto fue apelada (E0025, E0026 y E0027). **Segundo:** Imponer en el orden causado las costas de segunda instancia relativas al fondo del asunto (E0025 y E0027). **Tercero:** Regular los honorarios de segunda instancia del Dr. Marcelo Gabriel Fernández (abogado de la demandante) en el 30 % de lo regulado en su favor por los trabajos de primera instancia. **Cuarto:** Regular los honorarios de segunda instancia del Dr. Cristóbal Bühler (abogado de la demandada) 30 % de lo que regulado en su favor por los trabajos de primera instancia. **Quinto:** Protocolizar y notificar la presente a través del sistema informático de gestión judicial (artículos 120 y 138 del CPCC). **Sexto:** Devolver oportunamente las actuaciones.

2) A la misma cuestión, la Dra. PAJARO dijo:

Por compartir lo sustancial de sus fundamentos, adhiero al voto del Dr. Riat.

3) A igual cuestión, el Dr. CORSIGLIA dijo:

Ante la coincidencia precedente, me abstengo de opinar (artículo 242 del CPCC).

Por los fundamentos que anteceden, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa,

RESUELVE:

Primero: Confirmar la sentencia del 14/08/2025 (I0027) en cuanto fue apelada (E0025, E0026 y E0027).

Segundo: Imponer en el orden causado las costas de segunda instancia relativas al fondo del asunto (E0025 y E0027).

Tercero: Regular los honorarios de segunda instancia del Dr. Marcelo Gabriel Fernández (abogado de la demandante) en el 30 % de lo regulado en su favor por los trabajos de primera instancia.

Cuarto: Regular los honorarios de segunda instancia del Dr. Cristóbal Bühler (abogado de la demandada) 30 % de lo que regulado en su favor por los trabajos de primera instancia.

Quinto: Protocolizar y notificar la presente a través del sistema informático de gestión judicial (artículos 120 y 138 del CPCC).

Sexto: Devolver oportunamente las actuaciones.

María Marcela Pájaro, Jueza de Cámara

Federico Emiliano Corsiglia, Juez de Cámara

Emilio Riat, Juez de Cámara

Alfredo Javier Romanelli Espil, Secretario de Cámara