

PURRAYAN VICTOR DESIDERIO C/ BBVA SEGUROS ARGENTINA S.A. Y  
BANCO BBVA ARGENTINA S.A. S/ SUMARÍSIMO - DENUNCIA LEY 24.240  
JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N°1 - GENERAL  
ROCA

-SENTENCIA-

General Roca, 16 de abril de 2024.

**I.- PROCESO:** Para resolver en estos autos caratulados  
**"PURRAYAN VICTOR DESIDERIO C/ BBVA SEGUROS  
ARGENTINA S.A. Y BANCO BBVA ARGENTINA S.A. S/  
SUMARÍSIMO - DENUNCIA LEY 24.240" RO-00006-C-2022** del  
registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

**II.- ANTECEDENTES:** 1)**Demanda interpuesta por Víctor  
Desiderio Purrayan -fecha 06/06/2022-:** Se presenta por derecho propio y  
con patrocinio letrado e interpone demanda por daños y perjuicios, en el  
marco del régimen consumeril, contra BBVA SEGUROS ARGENTINA  
SA y BANCO BBVA ARGENTINA SA por la suma de \$1.010.000 o lo  
que mas o en menos se determine, más intereses, costos y costas.

Solicita como condena accesoria la publicación de la sentencia en la  
página web oficial y en otros medios de comunicación.

Relata que por el día 15/04/2021 contrató un seguro por robo en  
vivienda en la sucursal de General Roca del banco BBVA Banco Francés  
SA , siendo la aseguradora BBVA SEGUROS ARGENTINA SA, ambas  
empresas integrantes del mismo grupo económico.

Manifiesta que se le ofreció un servicio con una promoción de un  
descuento del 50% por un lapso de tres meses, así la cuota fija de \$1263,86  
quedaba en \$631,50 aproximadamente. Que le otorgaron la póliza N°  
2491633 por las sumas aseguradas detalladas en la misma. Sostiene que en  
ese momento, se exigió como requisito que contratara una caja de ahorros

en el BBVA Banco Francés para depositar allí la cuota del seguro mes a mes.

Aduce que entre los días 12 y 14 de junio del 2021 fue víctima de un hurto/robo en su domicilio de Rosario de Santa Fe N° 1646 Dpto 2 de General Roca. Que le sustrajeron una bicicleta Scott Aspect 960 M todo terreno. rodado 29, color verde, una consola de juegos Play Station 4 marca Sony color negro con dos Joysticks inalámbricos y Tablet HP de 10 pulgadas color negro.

Sostiene que, luego de efectuada la denuncia penal, concurrió al banco a realizar la denuncia de siniestro, fue atendido por el Sr Aragón quien tomó nota y le indicó que debía llamar al servicio de atención de la empresa. Indica que una vez que efectuó la denuncia y le tomaron todos los datos, le informaron que en cinco días le llegaría un correo electrónico para informarle como continuar el trámite. Que recibió el correo electrónico el día 17/06/2021, en el cual le indicaban la información que debía cargar a la página web y le indicaban que su siniestro quedaría identificado con el n° 132651.

Señala que cuando se comunicó al 0810 del seguro le dijeron que no se habían abonado las cuotas del seguro. Que ante esta respuesta, concurrió a la sucursal bancaria, que el mismo empleado le indicó que no le hiciera caso y que ingresara los datos en la página web.

Sostiene que intentó cargar la documentación en varias ocasiones a diferentes horarios pero la página le indicaba un error al subir los archivos. Que consultado en el 0810 de la aseguradora le dijeron que no podía cargar la denuncia por falta de pago, que el paquete de promoción no se podía abonar en efectivo sino que era un paquete para la tarjeta de crédito visa o mastercard de la entidad bancaria.

Manifiesta que en la entidad bancaria le dijeron el 24/06/2021 que debía depositar la suma de \$500 para que se efectuara el pago de la

cobertura. Y que el 30/06/21 se comunicó vía WhatsApp con el empleado del banco, Sr. Aragón, quien le indico que ya se había comunicado con el seguro y elevado el reclamo. Agrega que lo citó para la sucursal el día 05/07/2021, allí le solicitó nuevamente que cargara los datos en la página web.

Refiere que se sintió estafado por el empleado del banco que lo atendió cuando le vendieron el paquete del seguro, exigiéndole que contrate la cuenta bancaria, luego en la denuncia del siniestro y en los posteriores reclamos.

Afirma que el seguro fue contratado y abonado correctamente. Que las demandadas incumplieron el contrato celebrado por causas que le son ajenas a él como consumidor y que resultan problemas internos en su forma de organizarse que no le informan, pero que tampoco le resultarían oponibles.

Invoca que la conducta desplegada por las empresas demandadas demuestra una practica desleal y maniobras abusivas para con sus clientes-usuarios.

Atribuye la responsabilidad de BBVA BANCO FRANCES, quien comercializó el seguro a través de su ofrecimiento así también por la conducta de su dependiente el Sr Aragón. Asimismo de la empresa BANCO FRANCES SECUROS por ser quien otorgó la póliza y quien no cumplió con la cobertura del siniestro. Que la responsabilidad de ambas empresas es solidaria por formar parte del mismo grupo económico y su participación en la contratación.

Cuantifica los daños por la cobertura del siniestro solicita \$150.000.- Solicita la actualización de los montos al momento de la sentencia atento el perjuicio sufrido por la falta de cobertura oportuna y la crisis inflacionaria existente, una deuda de valor. Subsidiariamente, para el caso que se rechace el rubro solicita la restitución de los fondos abonados a la

aseguradora y a la entidad bancaria.

Por daño moral \$350.000.-, por gastos \$10.000.- y por daño punitivo una suma no menor a \$500.000.-

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita se haga lugar a la demanda, con costas.

**2) Contestación de demanda de BANCO BBVA ARGENTINA S.A ( fecha 28/06/2022):** Se presenta por medio sus apoderados y contesta demanda. Formula una negación genérica de los hechos invocados por el actor.

Manifiesta que ante los hechos denunciados, debió ser la aseguradora BBVA SEGUROS ARGENTINA S.A la demandada, por ser la encargada de gestionar todo lo relativo a los seguros. Que ella es la verdadera responsable y no su mandante, que es una entidad financiera y que en este caso únicamente actuó como intermediario, encargándose de "auxiliar" la actividad aseguradora.

Sostiene que de su sistema informático surge que el siniestro fue rechazado por falta de pago del premio. Como lo informa el actor, el siniestro ocurrió entre los días 12/06/201 y 14/06/2021, que la cuota N°2 venció el 1/06/2021, y el pago fue realizado el 25/06/2021, por lo que la cobertura se encontraba suspendida.

Indica que el actor contrató un seguro limitado a montos determinados, de bajo costo que cubre sumas fijas sin requerir a los contratantes declaración específica de bienes. Ante ello manifiesta que el actor pretende un enriquecimiento ilícito, por pretender una suma mayor a la contratada.

Rechaza la procedencia de los daños. Ofrece prueba, formula reservas y solicita se rechace la demanda en su contra.

**3) Postura procesal de la codemandada BBVA SEGUROS ARGENTINA:** En fecha 07/07/22 se la tuvo por incompareciente y por

incontestada la demanda.

En fecha 03/11/2022, en la etapa probatoria compareció al proceso mediante los mismos apoderados que la demandada.

**4) Apertura y clausura del periodo probatorio:** En fecha 03/11/2022 se celebra la audiencia preliminar, ordenándose la producción de los medios probatorios. En fecha 14/02/24 se clausura la etapa en fecha 28/02/2024 alega la parte actora y el 15/03/2024 pasa la presente a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

**III.- Fundamentos de hecho y de derecho: 1) Normativa aplicable:** Dado que entre el actor y las demandadas existe una relación de consumo como usuario de los servicios y contratos brindados por las mismas, corresponde dictar sentencia conforme las prescripciones de la Ley de Defensa del Consumidor, de corte constitucional, con una clara pauta interpretativa al establecerse en el art. 42 CN el principio protectorio de los consumidores y usuarios.

*"El contrato de seguro constituye un contrato de consumo cuando se celebra a título oneroso, entre un consumidor final y una persona jurídica, que actuando profesionalmente, se obliga mediante el pago de una prima, a prestar un servicio cual es la asunción del riesgo previsto en la cobertura asegurativa: el resarcimiento del daño o el cumplimiento de la prestación convenida"* (PICASSO, Sebastián- VÁZQUEZ FERREYRA Roberto A, Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, 1a ed., Buenos Aires, La Ley, 2009).

En el caso particular del contrato de seguros -más allá de ciertas particulares en las que prevalece su especificidad microsistémica- queda comprendido en el régimen tuitivo del consumo.

Todo ello debe interpretarse armoniosamente con el resto de los microsistemas subsistentes del derecho privado, junto a la LDC y al nuevo CCyC (arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cctes).

**2) La cuestión a decidir:** El actor dirige su reclamo de daños y

perjuicios contra la aseguradora BBVA Seguros de Argentina SA y contra la entidad bancaria, ante el rechazo del siniestro de robo/hurto, del que según afirma fue víctima.

La entidad bancaria cuestiona su legitimación pasiva, en tanto argumenta que sólo ha sido intermediaria en la celebración del contrato de seguro y afirma que en su caso debe accionarse contra la aseguradora. Aduce que la cobertura fue rechazada por falta de pago y cuestiona y que la pretensión del actor implica un enriquecimiento sin causa.

Por su parte BBVA Seguros Argentina SA, no compareció al proceso, por lo que resultan aplicables los art. 355 y 356 del CPCyC y las consecuencias que derivan de tal postura procesal.

"...La falta de contestación de la demanda o reconvenición, en su caso, constituirá presunción de verdad de los hechos pertinentes y lícitos afirmados por la contraria..." En tal sentido se afirma "... la actitud evasiva o la falta de contestación de la demanda sólo configuran una presunción simple o judicial, cuya existencia queda librada a la apreciación que el juez realice en cada caso sobre la base de la conducta observada por las partes en el transcurso del proceso y de los elementos de convicción que éste ofrezca...." (Palacios, Lino Enrique, Manual de Derecho Procesal Civil, 21°Ed Abeledo Perrot, p. 492)..

Así, la cuestión a decidir se centra en determinar si al momento del hecho se encontraba vigente el contrato de seguro de hogar y en su caso si existe fundamento jurídico para imputar responsabilidad a las demandadas por infracciones en el marco consumeril.

**3) Análisis del caso: los hechos y las pruebas:** En primer lugar, corresponde analizar la prueba producida a fin de determinar si los hechos que conforman la pretensión, resultan verosímiles más allá de la presunción de verdad que opera ante la incontestación de la demanda por la

aseguradora.

Agrego que la valoración de toda la prueba se efectuará conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta del juzgador (Palacio - Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140).

En el caso, también se aplicará el principio de las "cargas probatorias dinámicas", que surge del sistema consumeril, que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. STJ SE.145/19 "COLIÑIR").

En el proceso se produjo la siguiente prueba.

**3.1) Prueba documental:** la aportada en el expediente.

**3.2) Documental en poder de las demandadas:** Se intimó a su presentación en la audiencia preliminar, quedando notificado en dicho acto, y no hay constancias en el expediente de su presentación. Por lo cual corresponde tener en cuenta el apercibimiento del art 388 CPCyC.

**3.3) Prueba testimonial:** Declararon como testigos el Sr. Héctor Javier Fernández, quien sobre el hecho indicó que ".. no me acuerdo en que fecha, me llamo que le habían entrado a robar que tenia que hacer. No me acuerdo si trabajaba en la comisaria 21 o 31 y le di los pasos a seguir, le dije que tenia que llamar a la policía y denunciar que le habían robado....que se tenia que acercar a la comisaria que correspondía a su radio de vivienda, que se iba a acercar personal policial y él lo que tenia era el escrito la denuncia". Consultado sobre si el Sr Purrayan tenia un seguro contratado dijo "*...en ese momento no me dijo nada, después me enteré que tenia problema con un seguro por este hecho en sí...En ese momento no recuerdo que me haya dicho che me robaron tengo seguro*".

La Sra. Delia Olate, empleada policial, vecina al momento del hecho

dijo que "en ese momento ellos no estaban en su domicilio, después el se acercó a mi casa por el tema que yo tenía una computadora para que le ayudara a redactar el hecho y bueno vinieron los empleados policiales y eso. Él fue a la comisaria. Él vino hasta mi casa, me preguntó que podía hacer, porque se había acercado hasta el destacamento y no había empleados policiales que lo atendieran y me pidió como una información. Le expliqué lo que tenía que hacer, a donde se podía acercar a que comisaria, y después se manejó él".

Dijo que "...entramos y estaba revuelta la casa, no se que le faltaría. Osea el televisor de la cocina si faltaba, le faltaban cosas pero no se qué...Me parece que era junio o julio, por ahí en esos meses, que era el 2020, no recuerdo muy bien". Agregó que el actor estaba afligido, porque los nenes estaban asustados, le faltaban las cosas de sus hijos, no sabia que hacer. Por último dijo no saber si tenía un seguro contratado.

El testigo Matias Aragón, empleado de la entidad bancaria demandada, quien atendió al actor en la sucursal. Refirió que el BBVA seguros es una empresa con un cuit diferente pero que pertenece al grupo BBVA, y que ellos venden seguros todo tipo.

"Nosotros, todo lo que tiene que ver con la venta del seguro, la operatoria es en las sucursales... en la operatoria diaria no trabajamos la parte de siniestro, sino la venta del producto. Todo lo que es el siniestro se maneja mediante web o un 0800, o sea nosotros no hacemos el seguimiento del siniestro, cual fuere".

El testigo reconoció su voz cuando se le hicieron escuchar los audios acompañados, también su número telefónico. Relató como funciona en la práctica el cobro de los contratos de seguro que comercializa.

Consultado si el Sr. Purrayán, al momento del siniestro, tenía cobertura dijo: "eso nosotros no lo vemos, es imposible con la cantidad de clientes que tengo hacer un seguimiento de una mora desde la sucursal,

tendría que venir el cliente y preguntarme. Por último dijo que por los audios evidentemente estuvo en contacto con él.

**3.4) INFORMATIVA:-** En fecha 11/05/2023 se agrega informe de FRAVEGA, e fecha 23/05/2023 se agrega informe de SCOTT STORE PILAR.

**3.5) Pericial Psicológica:** En fecha 04/04/2023 se agregó el informe, que no mereció observaciones.

**3.6) Pericial Informática:** En fecha 16/03/2023 se agregó el dictamen, que no fue impugnado ni cuestionado.

El perito transcribió el contenido de los mensajes de WhatsApp y mails, e indicó que analizadas los equipos del actor los mensajes coinciden con los presentados como prueba documental.

**4) Valoración de la prueba. Solución del caso:** Como ya se adelantara entre las partes se ha configurado una relación de consumo, con base constitucional en el art. 42 de la CN, que constitucionaliza el principio protectorio en cabeza de consumidores y/o usuarios.

El art. 3° de la LDC establece como pauta interpretativa que en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, prevalecerá siempre el principio in dubio pro consumidor (la norma más favorable al consumidor).

En base a ello, de la prueba producida puede concluirse:

- Que el Sr Purryan concurrió a la sucursal del Banco BBVA de General Roca en Abril 2021 y suscribió un contrato de seguro de hogar, conforme póliza incorporada;

- Para ello, desde el banco le solicitaron la apertura de una cuenta caja de ahorro para el pago por débito automático de la cuota del seguro (conf. declaración de Aragón);

- en relación al hurto/robo sufrido en su domicilio, obra en el

expediente denuncia policial realizada el 15/06/2021, hecho que no se encuentra en sí controvertido;

- luego comenzaron los reclamos ante el banco y el seguro, por medio del 0800 y la página web, tal como surge de la prueba informática;

- que por mail se le comunicó el rechazo del siniestro por falta de pago, en fecha 17/06/2021;

- surge de la póliza acompañada que los vencimientos operaban el primer día de cada mes y que el actor efectuó depósitos en efectivo;

- ante la negativa del seguro de tomar la denuncia, el actor concurrió a la sucursal bancaria, que personal del banco le dijo que se descontó la *cuota* del seguro, que debía cargar el siniestro y que no tendría problemas para ello. Como persistieron los problemas con la carga del seguro, desde el mismo banco se elevó el reclamo. Que la respuesta fue que el seguro estaba pago, que se iba a resolver favorablemente (conf. reconocimiento efectuado por el testigo Aragón);

El actor contrató un seguro de hogar, denunció un siniestro, que fue rechazado por la aseguradora por falta de pago, lo que motivo los posteriores reclamos del actor. Ante ello, la entidad bancaria afirmó que el siniestro sería reconocido el siniestro, pese a la conducta contraria de la aseguradora. Es decir, las demandadas, profesionales en la relación, debieron informar debidamente, en forma clara y concreta, sin contradicciones al cliente.

En consonancia con ello, cabe recordar que la relación asegurado/beneficiario-aseguradora se enmarca en las normas del Derecho del Consumidor, de raíz constitucional y convencional, con lo cual, ante cualquier duda en la interpretación de los hechos, habrá de estarse a la más favorable al consumidor, cómo la que aquí se propone.

“El seguro es un típico contrato de adhesión y su interpretación debe ser realizada en el sentido más favorable al consumidor, como forma de

proteger la parte más débil de la relación, ello en virtud del principio del "favor débilis" y con la idea de restablecer la relación de equivalencia entre las partes." (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala A, "Catena, Martha Enriqueta c. Banco Bansud s/cumplimiento de contrato", del 15/09/2011, LA LEY 2011-F, 713); Como el contrato de seguro es un contrato de adhesión, la inteligencia del alcance de sus estipulaciones debe hacerse en favor de la parte no predisponente, tal como surge de las normas contenidas en la ley de defensa del consumidor y de los principios consagrados en forma explícita en el art. 42 de la Constitución Nacional." (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala C, "Gutiérrez, Juan J. c. La Meridional Cía. de Seguros S. A.", del 31/12/1997). (STJRNS1 Se. 64/16 "PÉREZ ARAMBURU").

De todo ello puede concluirse que por parte de la demanda Banco BBVA Argentina SA existió incumplimiento del deber de información y al trato digno al consumidor, al ofrecer promociones que luego el seguro desconoció. Tampoco se indicó e informó adecuadamente al contratante del seguro la forma de pago del mismo.

Por parte de BBVA Seguros Argentina S.A existió un incumplimiento contractual, ante el rechazo del siniestro por falta de pago cuando el propio empleado de su agente institorio, comunicó al actor que si esta pagada la prima.

Así las cosas, las demandas han incumplido su deber de obrar de buena fe y el deber de información que debe brindar a la parte más débil de la relación contractual. Por todo ello se concluye que las demandadas han incumplido con los deberes a su cargo, por lo que en función de la responsabilidad objetiva que emerge del art. 40 de la LDC, corresponde condenarlas en forma solidaria a responder por los daños y perjuicios que a continuación se detallan.

**5) Daños y perjuicios:** La responsabilidad por daños a

consumidores/usuarios, tiene basamento constitucional en el art 42 CN, reconociéndose el derecho humano fundamental, en la relación de consumo, a ser protegido en su salud, seguridad e intereses económicos, por lo que la afectación de los derechos del actor deben analizarse a la luz de la normativa constitucional, teniendo como norte asegurar la tutela judicial efectiva y la reparación integral o plena del daño padecido.

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

**5.1) Daño patrimonial:** Reclama \$150.000 en concepto de la cobertura del siniestro por robo/hurto de los bienes asegurados.

Para que sea resarcible éste daño el mismo debe ser cierto y real, es decir el efectivamente sufrido y probado, toda vez que el mismo no se presume y debe ser debidamente acreditado (Stiglitz, Rubén S., Derecho de seguros, t. III, Buenos Aires, 2008, pág. 96).

Como se dijo, de la prueba documental y la testimonial de la Sra. Olate surge la denuncia penal que el Sr. Purryan realizó por el hecho. La testiga recordó que el día del hecho, la casa del actor estaba revuelta y faltaban cosas.

En esta clase de seguros -de hogar- no suele previamente identificarse unitariamente cada cosa o bien, excepto los de gran valor en el ámbito familiar.

Ante ello, cabe presumir que los efectos asegurados se hallaban en el inmueble al momento del siniestro (conf. CNCom. Sala A, 2012.1991, "Coviglia de Julsera M. c/ Galicia y Río de la Plata Cía de Seg.")

A fin de determinar el importe por el que procede el rubro, tengo presente la suma asegurada y que se han acreditado el valor de los bienes - conf. informe de Fravega-.

"...la suma asegurada funciona siempre como límite máximo por el que se obliga el asegurador, pero no siempre equivale al perjuicio a indemnizar, pues este último está dado, en definitiva, cuando existe daño o pérdida total, por el valor del objeto sobre el que se asienta el interés asegurado y que, por hipótesis, puede ser menor que la suma asegurada" (CNCom. Sala E, 10.3.2008, "Zucchet, Andrés c/ Federación Patronal Coop. de Seguros Ltda. s/ ordinario").

En base a ello, considerando lo dispuesto por el art. 165 del CPCyC, corresponde hacer lugar a la suma reclamada de **\$150.000.-**, a la que se le adicionarán intereses desde la fecha de la denuncia -15/04/21- hasta su efectivo pago a las tasas que surgen de la doctrina legal obligatoria del STJ.

**5.1.2 Reintegro de los gastos:** Por el rubro reclama \$10.000.- gastos de honorarios del letrado en mediación, intercambio epistolar, fotocopias y otros.

Para su acreditación acompaña factura de honorarios del letrado, por lo que corresponde hacer lugar al rubro por el importe solicitado, más intereses que se devengarán desde la fecha de la facturación de los mismos, hasta su efectivo pago a las tasas que surgen de la doctrina legal obligatoria del STJ.

**5.2.- Daño Extrapatrimonial- Daño Moral:** Solicita por tal concepto la suma de \$350.000.- o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse en autos, con más intereses.

Al momento de alegar solicita una suma no menor a \$2.500.000.-

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

La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: "...específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico" (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY). El STJ ha interpretado el art. 1741 del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: "...En materia contractual este concepto de "insatisfacción no justificada" se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC" (STJ- Se. 45/21 Daga).

En el caso, he de considerar el tiempo que lleva el actor efectuando reclamos a ambas codemandadas sin obtener una respuesta concreta (los mensajes y mails acompañados y corroborados por la pericia informática datan desde el día posterior al hecho 15/06/21 hasta el 05 de julio).

Que la perita psicóloga manifestó en su informe que el relato del actor presenta signos de verosimilitud y no se detectaron indicadores de simulación patológica psíquica. Que se sintió estafado y tuvo que asistir a la guardia dos veces porque su presión arterial había subido significativamente. Se sintió afectado debido a que durante un mes estuvo sin respuesta.

Concluye la perito que los sucesos que promueven las presentes actuaciones, impactaron en la subjetividad del peritado, perturbando su

esfera emocional, posible de encuadrarse en la figura de daño psíquico por las modificaciones sufridas en sus áreas de despliegue vital: corporal, laboral, emocional y social.

Tal como señala la Cámara de Apelaciones, es prudente tomar como parámetro para cuantificar el rubro indemnizaciones otorgadas en precedentes similares.

- BARATTINI ROBERTO GUSTAVO C/ FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A S/SUMARISIMO" (Expte. N° B-2RO-247-C5-17) Incumplimiento de contrato por cobertura de seguro por robo del automotor. Cámara confirma el daño moral en la suma de \$ 50.000 a la fecha de la Se de primera instancia 25/09/2018

- MARTIN DANIELA VANINA C/BBVA CONSOLIDAR SEGUROS S.A. S/SUMARISIMO" (Expte. N° B-2RO-250-C5-17) incumplimiento de contrato de seguro – robo de elementos del hogar Cámara fijo un monto estima el daño moral en \$ 120.000 a la fecha de sentencia de primera instancia 16/12/2019;

De modo tal que conforme lo habilita el art. 165 del CPCC, considerando las características del caso, la incidencia económica de los daños sufridos, considero razonable compensar el daño moral causado en **\$1.000.000.-** suma determinada al momento del dictado de la presente -art-772- por lo que tratándose de una obligación de valor conllevará intereses al 8% anual desde el 17/06/2021 - fecha del mail de la Aseguradora declinando la cobertura- , hasta la fecha de la presente sentencia, y partir de ésta -en caso de incurrir en mora- la suma resultante, llevará intereses hasta su efectivo pago conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia en "FLEITAS" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

**6.3.- Daño Punitivo:** Solicita por tal concepto como piso **\$500.000.-** Al momento de alegar solicita se imponga a las demandadas la suma

equivalente a 40 canastas básicas totales (conf. art. 47 LDC).

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

La norma establece que: “el Juez podrá condenar por daños punitivos”, es decir no es imperativo; se debe analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por daño punitivo. Para ello deben considerarse los art. 1,2 y 3 del CCyC, que mandan a resolver las lagunas o casos difíciles por las palabras y finalidades de las normas.

En los fundamentos del proyecto de la Ley 26.361 para incorporar tal figura a nuestro sistema se dijo que, con ellos se trata de desbaratar una perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad. “...el denominado daño punitivo es una pena privada que consiste en una suma de dinero suplementaria o independiente de la indemnización que le pueda corresponder a la víctima para reparar los daños sufridos que tiene por finalidad castigar una grave conducta del demandado, hacer desaparecer los beneficios obtenidos a través de ella y prevenir su reiteración en el futuro” (cfr. Barreiro, Rafael F. “La aplicación de la nueva ley a las relaciones jurídicas anteriores a su vigencia y las relaciones de consumo”. El daño punitivo, Publicado en: RCCyC 2016 (junio), 185 RCyS 2016-XI, 199).

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente. Mientras que la accesoria, es la sancionatoria. Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: “Esta visión presenta la cuestión desde una muy interesante perspectiva confiriendo prevalencia al aspecto preventivo -

acorde con la novedosa regulación de la responsabilidad civil- en relación a la punición, que no tendría un propósito exclusivo y único en sí misma sino que sólo sería el vehículo para arribar a una finalidad que se estima socialmente valiosa..." (Castelli, M. Cecilia v. Banco de Galicia y BsAs, Cám de Bahía Blanca, 28/8/14, STJ DAGA Se 45/21).

Dicho ello, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ -art.42 Ley 5190- sentada a partir del precedente "Cofre" - Se.-9/21- en el que se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad. Luego, en "Gallego" -Se.44/22- y "Cabulcoy" -Se.54/22-, en los que el máximo Tribunal ponderó que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. Más recientemente el STJ estableció pautas respecto a la estimación de la sanción punitiva "Bartorelli" (Se. 133/2023) en el que se expusieron las variables a considerar a fin de que la sanción se ajuste al parámetro de la razonabilidad.

Expuestos los criterios que deben servir de guía a los fines de determinar la procedencia del rubro, realizaré un análisis exhaustivo de la conducta de la demandada, a efectos de desentrañar si ha mediado un desinterés manifiesto por los derechos de la consumidora/usuario.

En el caso se encuentra presente la "...la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares..." y "...supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado..." ,-

En el caso puede apreciarse que existió entre las demandadas una falta de pautas claras en la relación entre ellas para comercializar el producto de seguros. Lo que originó incongruencias en las promociones a aplicar, el

pago de la prima y los idas y vueltas ocasionados al consumidor. Esto se tradujo en una desinformación hacia el Sr. Purrayán.

Todo ello me lleva a concluir que se encuentran acreditados los requisitos para que proceda la sanción.

En relación a las condenas que en casos similares, si bien no se han encontrado en las bases de precedentes de esta provincia condenas por hechos similares, en el caso, las demandadas han actuado en connivencia, siendo ambas partes del mismo grupo económico, incurriendo en graves violaciones a los derechos del consumidor.

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

Tengo presente también el art. 47, inc. b, LCD, modificado recientemente - conf. Ley N° 27.701, BO 01/12/2022- estableció nuevos parámetros cuantitativos para fijar la sanción punitiva: de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

Vengo sosteniendo la aplicación del texto actual de la LDC a hechos anteriores a diciembre 2022, en concordancia con el criterio minoritario que hoy tiene la Cámara de Apelaciones local, voto del Dr. Gustavo Martinez en la sentencia de fecha 29/11/2023 correspondiente al Expte. RO-44088-C-0000.

Encuentro que ello tiene fundamento en el último párrafo del art. 7 del CCyC, en cuanto las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata. Dicha norma tiene raigambre constitucional y está estructurada sobre la base de una razonable aplicación del principio protectorio del Derecho del Consumo (conf.

Kelmelmajer de Carlucci, Aida, La aplicación del CCyC a las relaciones y situaciones jurídicas existentes, Ed. Rubinzal-Culzoni, p. 60).

En esos términos, corresponde hacer lugar a la multa civil, en el marco del art. 52 bis de la LDC, determinando el daño punitivo en **8 canastas básicas totales para el hogar tipo 3**, los que se valorizarán al tiempo del pago, dado el carácter constitutivo de este rubro. En caso de incurrir en mora en el cumplimiento de la sentencia, a dicho importe deberá aplicarse intereses desde la mora y hasta su efectivo pago una tasa de interés anual del 8 %.

**7) Costas y honorarios:** En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a la demandada en su calidad de vencida (art. 68 del CPCyC y 53 LDC).

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, por lo que por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes regulando en porcentaje de lo que resulte del monto base.

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, tengo en consideración los art. 77 del CPCyC y 730 del CCyC y la doctrina legal emergente de los precedentes del STJ en Se. 26/16 "MAZZUCHELLI" y "PEROUENE (Se 18/17).

Pues según definió el STJRN el tope del 25% del monto de la sentencia, laudo, transacción o instrumento que ponga fin al proceso que establece el art. 77 del CPCyC, solo es de aplicación respecto de aquellos emolumentos que se encuentren por encima del mínimo legal establecido en la escala arancelaria, el que en ningún caso puede ser perforado (ART C/ IDOETA Se. 52/2019; Credil 24/21).

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

**RESUELVO:** I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por el **Sr. Víctor Desiderio Purrayan** contra **BANCO BBVA ARGENTINA S.A** y **BBVA SEGUROS ARGENTINA SA** condenando a éstas últimas, en forma solidaria, a abonar al actor, dentro de los 10 días de notificada la presente, la suma de **\$1.160.000.-** en concepto de daño patrimonial y extrapatrimonial, y el monto equivalente a **8 canastas básicas totales para el hogar tipo 3**, en concepto de daño punitivo, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.

Por último, corresponde hacer lugar a la publicación solicitada la que será formalizada en la página web del Poder Judicial, en forma y edicto y con un resumen de la demanda y la condena impuesta.

II.- Imponer las costas del proceso a la demandada, en su calidad de vencida (art. 68 del CPCyC).

III.- Se hace saber que la regulación que a continuación se efectúa será del monto base que resulte, una vez que la presente adquiera firmeza y sujeto a la liquidación que se practique.

IV.-Regulo los honorarios profesionales del los Dres **Fernando Andres Carrasco- Miguel Angel Beteluz**, **doble carácter**, por sus actuaciones en todas las etapas del proceso en **15,40% (11% más el 40% por apoderamiento)** del MB, en forma conjunta.

Respecto a los profesionales que asistieran a las demandadas, regulo a los Dres. **Lisandro López Meyer** y **Jorge Calamara Budiño**, doble carácter el **6,3% del MB mas el 40%** y a la Dra. **Priscila Carbonell**, por su participación en audiencias en la suma equivalente a 1 JUS.

Cumplase con la ley 869.

Regulo a los perito interviniente en el proceso **Damián Pardal** en el 5

% del MB.y la perita Psicóloga **Atenas Vila** en un 5%. Se deja constancia que para efectuar dicha regulación se han tenido en cuenta la naturaleza y extensión de las tareas realizadas, así como el resultado objetivo del pleito; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 38, 40 de la ley 2212).

Se hace saber que de conformidad a la Ac. 36/2022 del STJ -salvo excepciones que se detallan en las normas especiales-, todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema “PUMA”, o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación. Los actos procesales que se suban al sistema en horas o días inhábiles se tienen por publicados el día hábil siguiente. **REGÍSTRESE.-**

Agustina Naffa

Jueza