

General Roca, 7 de julio de 2026.

I) Proceso: Para dictar sentencia en esta causa "[ACTOR_1] C/ [DEMANDADO_1] S/ ORDINARIO (DAÑOS Y PERJUICIOS)" (RO-01758-C-2023), del registro de esta Unidad Jurisdiccional n° 9, a mi cargo;

II) Antecedentes: 1) Demanda interpuesta por el Sr. [ACTOR_1] en fecha 29/06/2023: Se presenta por derecho propio, con patrocinio letrado, promoviendo demanda contra [DEMANDADO_1], [DEMANDADO_2] y [DEMANDADO_3], en su calidad de titular registral y conductor respectivamente, a fin que se los condene al pago de daños y perjuicios, con más intereses, capitalización de intereses, actualización monetaria, costos y costas.

Subsidiariamente y en caso que se determine que se configura un supuesto de destrucción total, solicita se declare la abusividad de la cláusula de la póliza CGDA 4.2 daño total.

Cita en garantía a Compañía de Seguros La Mercantil Andina S.A.

Relata que el 21/01/2023 circulaba en el vehículo de su propiedad, Volkswagen Gol GL 1.0 3 puertas, dominio [PATENTE_ACTOR_1], en forma reglamentaria por calle Av. 12 de Octubre, a una cuadra del ferrocarril en la ciudad de San Carlos de Bariloche, y ante la existencia de mucho tránsito se formó una larga hilera de vehículos que circulaba lentamente.

Refiere que los vehículos que circulaban por delante comenzaron a frenar debido a la existencia de un semáforo en rojo, encontrándose detenido, cuando en forma imprevista e inesperada, siente un fuerte impacto en la parte trasera de su vehículo, ocasionado por el automotor conducido por [DEMANDADO_3], de titularidad de [DEMANDADO_2], Renault Duster Oroch, dominio [PATENTE_DEMANDADO_2].

Manifiesta que debido a la violencia del impacto, su vehículo se desplazó hacia adelante, impactando con la parte delantera de otro vehículo, causándose daños en la parte delantera del vehículo Gol.

Sostiene que el sr. [DEMANDADO_3] conducía de manera distraída o no atenta al tránsito y por la fuerza del impacto chocó al vehículo de adelante, provocándole un fuerte latigazo que, si bien no derivó en lesiones, impidió que pudiera realizar maniobra de frenado. Asegura que su vehículo actuó como agente pasivo.

Alega que ocurrido el siniestro, al regresar a la ciudad de General Roca, se acercó a la oficina de [DEMANDADO_1] donde contrató el seguro, a denunciar el siniestro,

procediéndose a verificar el mismo y los daños. Dice que también concurrió a la oficina de La Mercantil Andina para reclamar la cobertura del siniestro al tercero, donde le informaron que debía acompañar una constancia de su seguro ([DEMANDADO_1]) que certificara que no se trataba de un supuesto de destrucción total o que se había cubierto el mismo.

Afirma que concurrió a las oficinas de [DEMANDADO_1], donde le informaron verbalmente que la compañía consideraba que el valor de reparación superaba el valor de venta del vehículo y que debía entregar el vehículo como restos y se le abonaría el 80% del valor, sin otorgar información y copias del informe técnico con el que arribaron a dicha conclusión, el valor de mercado y la suma a abonar.

Argumenta que tenía la intención de mantener en su poder el vehículo, reparándolo, manifestando que no estaba de acuerdo, por cuanto los daños reparables no representaban el 80% del valor de mercado, cuando el vehículo podía seguir circulando.

Dice que por su lado, La Mercantil Andina mantenía su postura que si Federación había asumido la cobertura total, debía dirigirse a dicha empresa.

Sostiene que el auto no se encontraba destruido y que los daños no impedían la reparación, pero con la conducta asumida por [DEMANDADO_1], se impedía reclamar el pago de los daños al responsable del siniestro, por no contar con la documentación requerida por La Mercantil.

Dice que [DEMANDADO_1] mantenía su postura, pero en ningún momento brindó la información completa tanto en los parámetros como en la suma a abonar, enviándole una carta documento donde le informaban que de acuerdo a la inspección técnica (que no precisaban), determinaban que era un caso de destrucción total y que debía presentar la baja de la unidad en el registro del automotor, continuando con el incumplimiento de los deberes de información.

Asegura que dicha carta documento no cumplía los recaudos establecidos en la cláusula CGDA 14.2, pues no informaba cuál era el valor considerado y/o cotización, ni el costo de reparación, el resultado de la verificación, etc.

Alega que en fecha 03/03/2023 concurrió a un local con el servicio de Rapipago a abonar la prima mensual de [DEMANDADO_1] y se anotició que en forma unilateral Federación había dado de baja el seguro y no se le permitía abonar la prima, lo que le provocó angustia, bronca y preocupación por encontrarse circulando sin seguro debido a la conducta asumida por Federación.

Sostiene que Federación no informó en la carta documento que daría de baja el

seguro.

Manifiesta que remitió carta documento a [DEMANDADO_1] requiriendo información sobre los motivos que provocaron la baja del seguro, rechazando que se tratara de un supuesto de destrucción, solicitando informe el valor del vehículo, el monto y detalle de reparación, aclarando que la carta documento fue devuelta al remitente por no ser reclamada.

Relata que concurrió a otra compañía de seguros, quien luego de inspeccionar el vehículo y siendo que no se encontraba destruido, procedió con el alta de un seguro, donde el valor del vehículo era mayor al que figuraba en la póliza de [DEMANDADO_1], evidenciando un abuso en los términos y condiciones de la póliza. Afirma que Río Uruguay determinó que la suma asegurada era de [MONTO_ACTOR_1] y [DEMANDADO_1] era de [MONTO_ACTOR_1], un 30% menos de su valor.

Refiere que remitió otra carta documento a [DEMANDADO_1] a la sucursal de Neuquén, donde reiteraba el requerimiento de información respecto del valor del vehículo, monto a abonar, fuente de información consultada, detalles de presupuestos para la reparación en función del cual se superaba el 80% del valor del vehículo, para que una vez que se brindara dicha información, efectuaba reserva de impugnar dictamen. Dice que también requirió información sobre los motivos de la baja del seguro sin previa comunicación.

Describe que el 19/04/2023 [DEMANDADO_1] remitió carta documento, en la que rechazaba la misiva, reiterando que de acuerdo a la inspección técnica se había determinado que se trata de un supuesto de destrucción total (CGDA 4.2), informando que el valor de plaza de la unidad era de [MONTO_ACTOR_1] y el costo de reparación era de \$ 771.000, omitiendo aportar el informe de la estimación y costos de los daños y la fuente de información consultada para determinar el valor de plaza del vehículo.

Sostiene que en cumplimiento de las cláusulas contractuales y con el fin de que se deje sin efecto la decisión, tanto para no consentir que se trate de un supuesto de destrucción total que también pudiera ser alegado por La Mercantil Andina en un eventual proceso a iniciar, remitió carta documento a [DEMANDADO_1] rechazando que se trate de un supuesto de destrucción total, impugnando el valor de venta informado y las reparaciones.

Dice que para dar cumplimiento a lo dispuesto en la cláusula CGDA 4.2 Daño total punto II b) contestó dentro del plazo de cinco días la carta documento rechazando

la destrucción total y acompañando a [DEMANDADO_1] una publicación de la revista Infoauto y la estimación realizada sobre el mismo vehículo el 06/03/2023 por otra compañía aseguradora, indicándose en la carta documento que dicha información se remitiría a la casilla informada en la página de [DEMANDADO_1] [EMAIL_DEMANDADO_1].

Asegura que la póliza contratada con Río Uruguay Seguros n° 010:04:1124779 endoso I, se indica que al 11/04/2023, el valor del vehículo es [MONTO_ACTOR_1] y no de [MONTO_ACTOR_1] como sostiene [DEMANDADO_1].

Afirma que siempre se dirigió con ánimo conciliatorio a la aseguradora, cumpliendo las cláusulas contractuales y acompañando la documental por los canales de comunicación correspondientes, actitud que no siguió la compañía, pues continuó en su negativa de brindar información, dirigiéndose de manera indiferente, omisiva e irrespetuosa, incumpliendo con los pasos contractuales para determinar el supuesto de destrucción total.

Describe que siempre siguió el camino para buscar una solución al caso, transcribiendo el mail que remitió a la aseguradora, en cumplimiento de la obligación contractual de acompañar documentación para impugnar la decisión de [DEMANDADO_1].

Sostiene que ante la carta documento enviada el 27/04/2023 y recibida el 05/05/2023, correspondía a [DEMANDADO_1] la obligación de comunicar dentro de los cinco días hábiles su decisión de aceptar o no y/o promediarla y/o informar cuál era su postura, y no solo no contestó la carta documento recibida el 02/05/2023, sino que dejó inconcluso el trámite, contestando desde el canal de atención mediante un mail, donde le informan que el trámite deberá continuar en la mediación ya iniciada.

Explica su letrada patrocinante insistió con continuar los canales de comunicación y tomó contacto telefónico con la letrada apoderada que intervino en la instancia de mediación de [DEMANDADO_1], quien continuó con su postura de mantener la destrucción total, argumentando que ello no obstaba el reclamo a la Mercantil Andina, compañía de seguros del tercero responsable.

Afirma que como un último intento de evitar instancia judicial, esta parte remitió CD 21354151 8 de fecha 10/5/2023 a la Mercantil Andina en la que se la intimaba a abonar los daños a los fines de evitar una instancia judicial innecesaria a reparar los daños, comunicándole que hasta ese momento no habían sido indemnizados y/o reparados, poniendo a su disposición los presupuestos oportunamente cotizados, los que

deberían ser actualizados. Asimismo, los intimaba a que en igual plazo consignen judicialmente las sumas que entiendan correspondan, bajo apercibimiento de considerar su proceder omisivo como conducta temeraria y maliciosa.

Sostiene que tal misiva no mereció responde, ni tampoco la remitida a [DEMANDADO_1] expidiéndose concretamente sobre la documentación aportada, lo que no dejó más opción a esta parte que acudir a esta instancia judicial.

En cuanto a las pretensiones, argumenta se demanda a su compañía aseguradora [DEMANDADO_1] en virtud del contrato de seguro, por incumplimiento contractual, violación al derecho de información, trato digno, conductas abusivas de dejar sin cobertura estando pendiente el trámite administrativo.

Asimismo, demanda al tercero responsable civil del accidente, [DEMANDADO_2] y [DEMANDADO_3], así como a su aseguradora en los términos de la ley de seguros, por los daños derivados del accidente.

Alega que las pretensiones se vinculan a la misma causa, el accidente de tránsito ocurrido el 21/03/2023, imponiéndose una misma decisión jurisdiccional para evitar sanciones contradictorias, pues de iniciar procesos por separado, lo obligarían a tramitar el reclamo por los daños en la ciudad de Bariloche respecto de la responsabilidad civil, coexistiendo otro proceso en esta ciudad contra su propio seguro y por el mismo siniestro.

En cuanto a [DEMANDADO_1], invoca el incumplimiento contractual derivado del contrato de seguros y la ley 24240 (LDC), que consistió en la omisión de respetar los procedimientos establecidos en sus cláusulas para la determinación de la destrucción total, omitiendo concluir el trámite, dar información detallada y documentada, lo cual provocó la imposibilidad de lograr en la instancia extrajudicial la documentación requerida por La Mercantil Andina, para dar curso al reclamo del tercero para la reparación de los daños materiales derivados del accidente de tránsito.

Describe el procedimiento para la destrucción total establecido en la póliza en la cláusula CGDA 4.2, asegurando que [DEMANDADO_1] no cumplió nada de lo que imponían las cláusulas contractuales.

Añade la conducta antijurídica, arbitraria y desinteresada de [DEMANDADO_1] que dio de baja sin comunicación al seguro, dejándolo sin cobertura.

Por otro lado, respecto a los responsables civiles del accidente, sres. [DEMANDADO_2], [DEMANDADO_3] y la citada en garantía La Mercantil Andina Seguros S.A., los demanda en sus condiciones de titular registral y conductor del

vehículo Renault Duster, dominio [PATENTE_DEMANDADO_2], como responsables civiles del accidente de tránsito.

Relata que el accidente ocurrió en la Av. 12 de octubre que corre paralela al Lago Nahuel Huapi de Bariloche, en momentos en que el tránsito era lento, y existía una hilera de automóviles que aguardaba se reiniciara la marcha.

En esas circunstancias, debido al violento impacto en la parte trasera de su vehículo por el vehículo Renault, provocó que el mismo se desplace por la fuerza del impacto hacia adelante, provocando que la parte delantera de su vehículo impactare a su vez la parte trasera del vehículo VW Volkswagen Voyage, dominio [PATENTE], que también se encontraba aguardando el avance de la hilera de vehículos, pesando una presunción de responsabilidad contra quien embiste con su rodado a otro que se halla detenido.

Invoca la responsabilidad objetiva por el riesgo y que el conductor del vehículo Duster circulaba sin estar atento a las contingencias y situación del tránsito, en violación a la normativa de tránsito.

Reclama los daños materiales por los cuales deben responder los responsables civiles del accidente ([DEMANDADO_2], [DEMANDADO_3] y La Mercantil Andina) por \$ 708.000; Privación de uso por \$ 375.000; y desvalorización venal por \$ 300.000.

En cuanto a [DEMANDADO_1] pretende el daño moral por \$ 1.000.000 y la sanción punitiva por \$ 2.000.000.

Subsidiariamente plantea la declaración de abusividad de la cláusula contractual CGDA 4.2 Daño total, para el caso que se determine la destrucción total del vehículo, respecto de la totalidad de los demandados, invocando los principios de la ley de Defensa del Consumidor.

Sostiene que hasta la promoción de la demanda, el automóvil asegurado por [DEMANDADO_1] continúa circulando, lo que descarta la imposibilidad de arreglo y/o reparación, y que resulte necesario dar la baja y venderlo como restos.

Afirma que en el caso, si recibiera el 80% del valor del vehículo, asumiendo los costos de los trámites de baja, se traduciría en una disminución de su patrimonio, con un pago tardío, incompleto y que impediría adquirir un vehículo de las mismas características y estado al que tenía antes del accidente.

Argumenta que la norma que en el caso particular de autos obliga a esta parte a entregar un vehículo que puede ser reparado, provocado innecesariamente su desarme, destrucción, y como lógica consecuencia a la necesidad de adquisición de un nuevo

vehículo y/u otro usado atenta contra lo que se denomina “economía circular”, la que define como aquella que promueve la optimización de los recursos existentes; la reducción en el consumo de materias primas y el aprovechamiento de los residuos, invocando el consumo sustentable con protección del medio ambiente.

En caso que se determine el supuesto de destrucción total y se rechace el planteo de abusividad de la cláusula contractual, solicita como pretensión subsidiaria, se condene a las demandadas a abonar en forma integral el valor de mercado de un vehículo en perfecto estado de conservación de igual modelo y antigüedad, como deuda de valor. Y para el caso que [DEMANDADO_1] abone el 80% del valor, deberán los restantes codemandados completar el importe correspondiente para cubrir el valor de reposición del bien y asumir los costos para la baja y para la inscripción de un nuevo automóvil.

Ofrece prueba, solicita prueba anticipada, efectúa reserva, invoca la carga de la prueba del art. 53 LDC y peticiona.

2) Contestación de demanda Compañía de Seguros La Mercantil Andina S.A. (16/08/2023): Se presenta mediante apoderado, contestando la citación en garantía.

Reconoce la póliza n° [TELEFONO] endoso 2, en donde la [DEMANDADO_2] tomó un seguro de responsabilidad civil por el uso del automóvil Renault Duster, dominio [PATENTE_DEMANDADO_2], vigente al momento del siniestro, hasta la suma máxima de \$ 23.000.000.

Reconoce también que el día 21/01/2023, a las 11:30 h., mientras el demandado [DEMANDADO_3] conducía el automóvil Renault Duster, dominio [PATENTE_DEMANDADO_2], de titularidad de [DEMANDADO_2], por avenida 12 de Octubre de la ciudad de Bariloche, embistió con el frente de dicho vehículo, el sector trasero del automóvil marca Volkswagen Gol, dominio [PATENTE_ACTOR_1], conducido por el actor, arrastrándolo sobre el vehículo que lo precedía y embistiéndolo, y que a consecuencia de dicha mecánica, el vehículo del actor sufrió daños en su parte trasera y delantera.

Efectúa una negativa del resto de las circunstancias alegadas y de la autenticidad de la documental.

Rechaza los rubros reclamados, ofrece prueba, se opone a la utilización de documental desconocida, funda en derecho, invoca el límite de responsabilidad por el pago de costas, efectúa reserva del caso federal y peticiona.

3) Contestación de demanda [DEMANDADO_1] (25/08/2023): Se presente

mediante apoderado y contesta demanda, solicitando su rechazo.

Niega todos y cada uno de los hechos y derecho invocados por el actor en su escrito de demanda, como la autenticidad de toda documentación agregada, en cuanto no fuera reconocida.

En cuanto a los hechos, refiere que el [ACTOR_1] contaba al momento del hecho con la póliza n° 29620328/0, con una suma asegurada para el caso de daño total de [MONTO_ACTOR_1], monto máximo a pagar en caso de destrucción total del vehículo, aclarando que no contaba con cobertura por daño parcial.

Manifiesta que el asegurado realizó la denuncia del siniestro y presentó en la oficina del productor un presupuesto incompleto, solicitando se le abone el máximo posible, pero que no quería dar de baja el vehículo, pretendiendo que actuó de una manera no prevista en la póliza.

Alega que de acuerdo a la póliza, se procedió a determinar el valor de venta en plaza y el costo de reparación, concluyendo que excedía el 80% del valor del vehículo, por lo que correspondía aceptar la destrucción total.

Sostiene que el monto necesario para reparar la unidad ascendía a la suma de \$ 771.000, siendo insuficiente el presentado por el actor por cuanto faltaban piezas y su correspondiente mano de obra.

Dice que teniendo en cuenta que un vehículo de las mismas características al del actor tenía un valor en plaza de [MONTO_ACTOR_1] y que la reparación ascendía a \$ 771.000, se procedió a notificar al asegurado que el vehículo se encontraba cubierto por destrucción total, en primer lugar por correo electrónico de fecha 13/02/2023 y al día siguiente se envió una carta documento.

Aclara la determinación de destrucción total es pura y exclusivamente técnica y no se relaciona con la posibilidad de reparar el vehículo, sino con el valor de reparación del mismo.

Refiere que ante la destrucción total del automotor, debe darse de baja el vehículo, a fin de cobrar la indemnización.

Entiende que el [ACTOR_1] aceptó tal resolución, pero no cumplió con la baja del automotor y la documentación que debía presentar para cobrar la indemnización.

Niega haber recibido la carta documento del mes de marzo que invoca el actor y afirma que recién en el mes de abril envió una carta documento rechazando que fuera un daño total, contestando dicha carta e informando los montos de venta del vehículo y de costo de reparación.

Alega que el asegurado había sido ya informado mediante la oficina del productor con quien intercambiaba mensajes y audios por whatsapp, como también en las audiencias de mediación.

Manifiesta que la audiencia de mediación se le explicó y brindó toda la información respecto del siniestro y los motivos por los que se considera destrucción total, la forma de calcular montos, el valor del vehículo a la fecha del siniestro y que el presupuesto de reparación superaba el 80 % del valor de venta por lo que se le ofreció pagar el tope de la póliza.

Relata que el [ACTOR_1] no quiso aceptar la indemnización, por cuanto pretendía reparar el vehículo, explicándole que la cobertura es de daño total y no parcial.

Afirma que el actor tenía expedita la acción contra el tercero con el que protagonizó el accidente y que la existencia del contrato con [DEMANDADO_1] en nada impide reclamar a los responsables del siniestro la reparación del daño.

Argumenta que no se le reclaman daños en la mediación sino información, que ya había brindado al asegurado y lo que pretendía era que se le entregue una certificación de "no destrucción total".

Sostiene que no puede entregar una certificación en contra de lo que ya resolvió la compañía y que fuera notificado al asegurado.

Invoca que el actor no ha actuado con buena fe y su intención ha sido contraria a la póliza y a las obligaciones de las partes, no existiendo daño para el actor, ni responsabilidad de su parte, pues ha cumplido con la póliza y ha puesto a disposición la suma asegurada.

Dice que el asegurado pretende que se modifique la resolución del seguro, aportando presupuestos incompletos para simular un valor menor de reparación e invocando un valor de mercado de varios meses después del hecho.

Manifiesta que ni el arreglo de un daño parcial se encontraba dentro de la cobertura, ni se le podía otorgar una certificación falsa.

Relata que el asegurado pretende rechazar la notificación de la destrucción total en forma extemporánea, dos meses después, informando un valor del vehículo de \$ 1.135.000 y una suma asegurada en otra compañía de [MONTO_ACTOR_1], afirmando que el valor del vehículo ha sido determinado por su perito en la suma de [MONTO_ACTOR_1], en base a los valores de venta de la época del hecho, y la reparación se determinó en \$ 771.000, al momento del hecho también.

Reitera que el presupuesto acompañado por el actor se encuentra incompleto,

atento a que faltan piezas y partes a reparar.

Resalta que el origen de los valores es el mismo taller, pero la diferencia está dada por la insuficiencia del presupuesto presentado por el actor, que omite piezas y mano de obra, tales como emblema, flaper panel de cola TI, tapizado del baúl, luneta, plástico panel de cola, insignia trasera, bajo faro, faro patente, tapa de baúl y flapera panel de cola derecha, no pudiendo tomarse un presupuesto parcial.

Asegura que ha cumplido con la inspección y determinación de valores correspondientes, acorde a lo pactado.

En cuanto a la vigencia del seguro, resalta que el vehículo fue considerado con destrucción total y notificado fehacientemente el actor, solicitándole la baja del automotor, por lo que el actor conocía que no continuaba la vigencia de la póliza por la resolución de la destrucción total, siendo deber del asegurado dar la baja.

Sostiene que no puso en riesgo al [ACTOR_1] y ha sido este quien no quiso aceptar dar la baja del automotor y continuó circulando sin los elementos mínimos de seguridad y sin solicitar cobertura.

Dice que no es cierto que se encontrara pendiente el trámite administrativo, pues ya se encontraba con una resolución notificada fehacientemente, alegando el cumplimiento de su parte y que lo pretendido por el actor no se ajusta a lo pactado en la póliza, ni al principio de buena fe.

Subsidiariamente, rechaza los supuestos daños reclamados.

Rechaza el planteo subsidiario de declaración de abusividad de la cláusula contractual para el caso que se determine la destrucción total del vehículo.

Argumenta que no existe obligación de su parte de reparar en forma integral el daño que se invoca, sino que la obligación se limita al contrato celebrado y no una reparación integral de los daños que han sido causado por un tercero.

Afirma que los parámetros para determinar la destrucción total son los referidos costos de reparación y no la voluntad del actor de continuar circulando.

Alega que la demora no le es atribuible, sino al actor quien no aceptó la destrucción total, ni reclamó al tercero.

Rechaza la mención sobre la sustentabilidad del consumo y economía circular, por ser ajenas al pleito y al contrato.

Rechaza los planteos de condena solidaria a abonar un vehículo a valor de mercado, como deuda de valor, como también a que sea condenada a pagar el 80% de ese valor, gastos y la aplicación de intereses.

Rechaza los daños reclamados por la actora a su parte, invoca el límite de cobertura, ofrece prueba, efectúa reserva del caso federal y peticiona.

4) En fecha 29/09/2023 se ordena la producción de prueba anticipada solicitada por el actor, designándose perito accidentológico - mecánico, quien produce el informe pericial el 05/02/2024.

Cabe aclarar que en dicha providencia se ordenó correr traslado de los puntos de pericia ofrecidos, por el término de (cinco) días, a los demandados y citadas en garantía, a fin de que expidan haciéndoles saber que en igual plazo podrán ofrecer nuevos puntos de pericia, no constando presentaciones al respecto.

Dicha pericia fue impugnada por [DEMANDADO_1] el 21/02/2024 y contestadas por el perito el 04/03/2024.

5) Respecto de los codemandados [DEMANDADO_2] y [DEMANDADO_3], al no poder ser notificados en el domicilio real denunciado y luego de realizar las diligencias necesarias para conocer su domicilio, con resultado negativo, se ordenó su citación por edictos, designándose defensor/a de ausentes, asumiendo intervención el 26/03/2024.

6) **Acuerdo transaccional entre el actor y Compañía de Seguros La Mercantil Andina S.A.:** En fechas 29/04/2024 y 02/05/2024 el actor y la citada en garantía formulan [acuerdo transaccional](#), el cual consta cumplido en autos, no teniendo nada más que reclamar a [DEMANDADO_3], [DEMANDADO_2] y Compañía de Seguros La Mercantil Andina S.A.

7) **Apertura y clausura del término probatorio:** En fecha 24/04/2024 se celebra la audiencia preliminar, donde las partes acuerdan un cuarto intermedio, fijándose nueva audiencia para 06/05/2024, ordenándose la producción de la prueba ofrecida. El 27/12/2024 se clausura el término probatorio, en fecha 11/03/2025 alega [DEMANDADO_1] y el 12/03/2025 alega la parte actora.

En fecha 19/05/2026 se avoca la suscripta, y en fecha 19/06/2026 pasan autos para sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

III. Fundamentos de hecho y de derecho: 1) Normativa aplicable: Atento las particularidades del caso, y del acuerdo arribado con parte de los demandados en autos, la acción pendiente de resolución es la que se ha entablado por la parte actora contra [DEMANDADO_1]

La demandada cuestionó la aplicación de la LDC.

Surge claro que la relación que han mantenido las partes tiene como base un contrato de seguro, al encontrarnos ante un proveedor profesional de servicios de seguros y un usuario que ha contratado una póliza de su cartera de seguros, por lo que entre ellas se ha configurado una relación de consumo, conforme arts. 1º, 2º, 3º y ss. de la LDC.

El contrato de seguros, en términos generales y más allá de ciertas disposiciones particulares en las que prevalece su especificidad micro-sistémica, queda comprendido en el régimen tuitivo del consumo.

Así se ha sostenido que 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. Lo expuesto exige puntualizar que hay contratos de seguro a los que no se aplica la Ley de defensa de los consumidores y usuarios. Estos serán aquellos contratos celebrados por quien no resulta consumidor en los términos del art. 1º de la Ley 24.240. Se trata de los contratos de seguro celebrados con relación al interés asegurable sobre bienes que se integran al proceso de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros” (PICASSO, Sebastián- VÁZQUEZ FERREYRA Roberto A, Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, 1a ed., Buenos Aires, La Ley, 2009).

Ello por cuanto la Ley de Seguros, como microsistema de derecho privado, ha dejado subsistentes sus disposiciones, aunque estas deberán armonizarse, integrarse y complementarse con el CCyC.

Lo cierto es que el estatuto del consumidor es un microsistema a través del cual se concreta el principio protectorio contenido en el artículo 42 de la Constitución Nacional (art. 3º de la LDC).

Por otro lado, más allá de la existencia o no de un convenio entre las partes, ello no implica que el consumidor no pueda hacer valer sus derechos como tal, fundado en la relación contractual existente con la demandada.

Por ello, este caso debe resolverse a la luz del microsistema del consumo, con base constitucional en el art. 42 de la CN, junto al resto de la normativa señalada, propiciando el necesario diálogo de fuentes para la concreción de la anhelada tutela en las relaciones de consumo (arts. 7º, 985º, y ss., 1092º, 1093º, 1094º, 1095º, 1096 y ss. del CCyC).

2) La cuestión a decidir: El actor funda su pretensión contra [DEMANDADO_1] por incumplimiento contractual e invocando una relación de consumo.

No se encuentra en discusión la existencia del siniestro denunciado, la vigencia del seguro al momento de su ocurrencia, la póliza contratada entre las partes ni la existencia de los daños materiales en el automotor del actor.

El actor sostiene el incumplimiento por parte de [DEMANDADO_1] de las cláusulas contractuales para la determinación de los daños del vehículo e incumplimiento de su deber de información, pues imputó a los daños materiales de su automotor la calidad tal de "destrucción total" del automotor, por lo que impuso el aseguramiento en dicho sentido y conforme póliza contratada.

Para el actor, los daños presentados en su automotor no poseían la impronta de destrucción total del vehículo, por ende no correspondía la activación de la cobertura contratada ante [DEMANDADO_1]

La postura de la demandada es la opuesta, considerando que conforme con la póliza n° 29620328/0, el actor contaba con el aseguramiento para el caso de daño total con un límite de cobertura de [MONTTO_ACTOR_1], monto máximo a pagar en caso de destrucción total del vehículo, aclarando que no contaba con cobertura por daño parcial, y que el monto total de las reparaciones ascendía a la suma de \$ 771.000 lo que representaba el 80% del valor de plaza de automotor, por lo que el caso era de destrucción total.

Teniendo en cuenta las posturas de las partes, he de resolver si correspondía o no la procedencia de cobertura indicada siendo que ambas posturas son opuestas, y si se configuró una infracción al régimen tuitivo del consumo tal como ha afirmado el actor, de ser así la procedencia y cuantificación de los daños reclamados.

3) Los hechos y las pruebas: Corresponde en lo siguiente centrarme en los hechos controvertidos conforme a la prueba producida en el proceso.

En primer lugar debo señalar que la valoración de toda la prueba debe efectuarse 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 particular, dado que se trata de un conflicto que se rige por la normativa consumeril, corresponde aplicar el principio de las "cargas probatorias dinámicas", 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 expediente se produjo la siguiente prueba:

- DOCUMENTAL EN PODER DE LA DEMANDADA [DEMANDADO_1]: en fecha 12-6-24 movimiento N° I0063 se hace efectivo apercibimiento art. 388 del CPCyC.

- INFORMATIVA: a la [Asociación Argentina de cias. de Seguros](#) (AACS) movimiento N° I0054 21-5-24, a [Río Uruguay Seguros](#) movimiento N° I0056 27-5-24, a la Revista InfoAuto movimientos N° I0061 [5-6-24](#), I0065 3-7-24 e I0068 [22-7-24](#), Correo Argentino movimiento N° I0053 20-5-24 y [taller Álvarez](#) movimiento E0069 27-5-24.

- TESTIMONIAL: a MARÍA FERNANDA CANTARD y SANTIAGO ANTONIO STRADA en audiencia de prueba, movimiento N° I0074 30-8-24. Desistiendo en presentación movimiento N° E0083 4-9-24 de la testimonial de MARIA ALEJANDRA CORREA.

- CONFESIONAL: de la actora en audiencia 30-8-24. movimiento N° I0074.

- PERICIAL INFORMÁTICA [informe pericial](#) agregado en fecha 04/11/2024

- PERICIAL MECÁNICA: movimiento N° E0045 [6-2-24](#).

Contestación a explicaciones del 04/03/2024.

4) Derechos de los consumidores en el marco de la relación de seguros.

Valoración de la prueba. Conclusiones y fundamentos de la decisión: Tal como se dijo, la presente controversia debe resolverse a la luz de la normativa consumeril, armonizando para ello el microsistema de seguros con el resto de las disposiciones de la LDC y de las normas tuitivas del CCyC.

Como ya referí, no se encuentra en discusión la existencia del contrato de seguro, el accidente de tránsito que reportó daño materiales sobre el vehículo pero si se encuentra controvertida la cobertura que debía prestar la aseguradora, esto es si se encontraba o no configurada la situación de destrucción total del automotor.

Con lo cual, he de bucear los términos contractuales en primera instancia.

De la documentación presentada por la parte demandada se ha observa que el [ACTOR_1] contaba al momento del hecho 21/01/2023 con la póliza vigente N° 29620328/0, con una suma asegurada para el caso de daño total limitante a [MONTO_ACTOR_1].

Dicha suma asegurada era el monto máximo a pagar en caso de que se configurara la destrucción total del vehículo.

De la copia de la póliza acompañada se extrae que contaba con una vigencia de las 12:00 Hs. del 17-10-2022 hasta 12:00 Hs. del 17-10-2023.

De las cláusulas particulares de la póliza acompañada se extrae los siguientes términos pactados: *"CGDA 4.2 Daño Total. I) Habrá Daño Total cuando el costo de la reparación o reemplazo de las partes afectadas al momento del siniestro, sea igual o superior al 80% del valor de venta al público al contado en plaza de un vehículo de la misma marca y características del asegurado. A dicho efecto, tal valor se establecerá ateniéndose al procedimiento establecido en los apartados II y III.*

II) Determinación del valor de venta al público al contado en plaza: El procedimiento para la determinación del valor de venta al público al contado en plaza del vehículo asegurado, será el siguiente:

a) Para la determinación del valor de venta del vehículo objeto del seguro al momento del siniestro, el Asegurador deberá basarse en las cotizaciones efectuadas por concesionarios oficiales o empresas revendedoras habituales y/o publicaciones especializadas. El importe que surja de las averiguaciones obtenidas quedará firme si el Asegurado no hiciera saber que rechaza dicha suma, dentro de los cinco (5) días hábiles de haber sido notificado fehacientemente por el Asegurador.

b) En caso que el asegurado, dentro del mencionado plazo de cinco (5) días hábiles hubiese rechazado el valor que le notificara el Asegurador según lo previsto en el inciso a), deberá comunicar el monto de su estimación acompañada de una cotización que haya sido efectuada por un concesionario oficial o una empresa revendedora habitual de vehículos usados y/o publicaciones especializadas.

El Asegurador podrá aceptar esta cotización como valor de venta al público al contado en plaza del vehículo o promediarla con otras dos cotizaciones obtenidas por su intermedio. A efectos del promedio la cotización obtenida por el Asegurado quedará limitada a un 20% (veinte por ciento) por encima de la mayor o a un 20% (veinte por ciento) por debajo de la menor de las obtenidas por el Asegurador. En ambos casos el Asegurador tendrá que comunicar en forma expresa el importe resultante, dentro de los cinco días hábiles posteriores desde que tomó conocimiento de la decisión del asegurado"

Con lo cual, los términos contractuales entiendo surgen claros de la documentación acompañada por [DEMANDADO_1].

Ahora bien, el conflicto se cristalizó respecto del parangón de dicha suma contemplada por destrucción total y los costos de reparación que implicaban los daños materiales sobre el automotor del actor quien expresó en su demanda ascendían a la suma de \$ 708.000.

De relato del actor, quedó determinado que a partir del pedido de la Mercantil Andina, compañía de aseguramiento de los terceros partícipes del siniestro de tránsito, de una constancia de [DEMANDADO_1] que certificara que no se trataba de un supuesto de destrucción total es que comienza a gestarse la génesis del conflicto que hoy me convoca a su resolución.

Que el actor mencionó además en su demanda lo que le costó poder avanzar en el trámite ante su propia compañía conforme los canales de comunicación disponibles para la denuncia de siniestro y presentación de documentación a los efectos de lograr obtener esta constancia solicitada como condición previa para avanzar en la cobertura del siniestro por parte de la Mercantil Andina, aseguradora de los terceros involucrados en el siniestro de tránsito.

Del testimonio del Sr. Ferreira surge claramente cuales eran los canales de contacto con la compañía, y el asesoramiento que le fue brindado al actor respecto de como interponer la denuncia del siniestro ante la página web, la presentación de la documentación, también dio cuenta que el procedimiento implicaba un previo peritaje

de un experto de la compañía quién indicaría si se estaba en presencia de "destrucción total del automotor", o no.

Este mismo testigo indicó qué con posterioridad, y a pedido del actor, se le comunicó que el perito había determinado que conforme la documentación acompañada se estaba ante un caso de destrucción total que habilitaba la cobertura del siniestro. Igualmente fue claro que no tuvo acceso, ni siquiera el como empleado, al informe del experto.

De la contestación de demanda surge expresamente que "El valor del vehículo ha sido determinado por nuestro perito en la suma de [MONTO_ACTOR_1], en base a los valores de venta a la época del hecho, y la reparación se determino en la suma de \$771.000, al momento del hecho también."

No consta en autos copia del informe del peritaje realizado por la compañía en la que posiciona su defensa la demanda, y al cual el actor tampoco tuvo acceso.

De la carta documento enviada por la compañía la cual rechaza los términos de la CD N° 224984534 enviada por el actor, se le informó al mismo que: "En efecto, y de conformidad con lo expresado en el párrafo anterior, el valor en plaza de la unidad siniestrada es de Pesos NOVECIENTOS VEINTE MIL ([MONTO_ACTOR_1].-) siendo que el costo de reparación de los daños sufridos por la unidad asciende a la suma de Pesos SETECIENTOS SETENTA Y UN MIL (\$771.000), monto superior al 80% del valor en plaza mencionado precedentemente." (OCA CDY0054744(0) enviada 19/04/2023).

Asimismo, del control del [informe pericial en informática](#) tampoco surge que se le haya comunicado al actor por medio de correo electrónico el dictamen del experto en el que basa su postura la aseguradora, sino que las comunicaciones fueron con la Sra. Cantard pero tampoco se envió el dictamen pericial que sustenta la postura de la aseguradora en cuanto al valor del automotor en plaza de venta de usados.

Por otro lado, he de tener presente el apercibimiento decretado en fecha 12/06/24 en autos, ante el incumplimiento por parte de la demandada al no acompañar en autos la documentación que obra en su poder con relación a los hechos aquí debatidos, pues ello justamente se relaciona con el dictamen pericial y las cotizaciones del automotor que ha tenido en cuenta el experto para dictaminar que el valor de reventa en plaza del automotor era de [MONTO_ACTOR_1].

Más teniendo en cuenta las particularidades del caso, como ha sido configurado el conflicto con el actor quien detenta el carácter de consumidor, y las previsiones del art. 3 y su aplicación no solo a la interpretación del derecho, sino también a la prueba, así como del art. 53 de la Ley 24.240 el cual establece le debe de colaboración procesal acompañando en autos todos los elementos que obren en su poder a los efectos de la dilucidación de los hechos.

Con lo cual, con base en ello no se puede afirmar que [DEMANDADO_1] cumplió con el procedimiento determinado por la clausula CGDA 4.2 Daño Total, por lo que corresponderá estarse a las probanzas de autos para la determinación del valor de plaza del automotor siniestrado a los efectos de dictaminar si estamos en presencia de un caso de destrucción total.

Así, yendo a las probanzas de autos el actor acreditó que los presupuestos de fecha 26/01/2023 por costos de reparación de los daños materiales del vehículo ascendían al monto indicado conforme puede observarse del informe [taller Álvarez](#).

Por otro lado, del informe de la Revista InfoAuto indicó que: *"El valor de un VOLKSWAGEN modelo GOL 1.0 3 P GL MI, en el mes de Abril del año 2023, tenía un valor de mercado de [MONTO_ACTOR_1] en buen estado de conservación, no adjuntamos documentación por que el año/modelo solicitado está por debajo del rango de valorización de la revista."*

Realizando hasta aquí un recuento, tenemos una póliza con fecha de emisión 17-10-2022 con un límite de cobertura por siniestro por destrucción total del automotor de [MONTO_ACTOR_1], costos de reparación por daños materiales por la suma de \$ 708.000, y un costo de valor de venta en plaza de usado del automotor del actor por un monto de [MONTO_ACTOR_1].

También he de tener presente que del informe pericial mecánico el experto quien da cuenta de los valores actualizados de las reparaciones a realizar en el automotor, así como del valor en plaza del mismo no se arriba a la conclusión de estar frente a una

situación de destrucción total conforme los términos de la póliza de aseguramiento.

Bajo estos datos, considero que el actor ha logrado probar su plataforma fáctica que da sustento a su reclamo, esto es un incumplimiento contractual con una imposición por parte de la compañía en cuanto a la cobertura de un siniestro que no se correspondía con la realidad, sin darle la respectiva información tal como lo regula el propio contrato que une a las partes ni cumplimiento de la obligación legal del art. 4 de la Ley 24.240.

He de tener presente que: "La actividad aseguradora, por la función social que cumple, requiere la máxima buena fe en su proceder con el asegurado, por el carácter profesional que reviste y por la distinta fuerza económica que existe entre ella y el asegurado. Por eso la aseguradora no se puede apartar de ese principio, so pretexto de razones infundadas para demorar el cumplimiento de sus obligaciones en término, y debe asumir las consecuencias de su proceder deriven" (Stiglitz, Rubén, Derecho de Seguros, T. II, Abeledo Perrot, p. 97).

Ello se encuentra íntimamente relacionado con el derecho a la información que se debe a las personas consumidoras, deber fundamental que le es debido al cliente en toda la relación de consumo, coincidiendo doctrina y jurisprudencia en que su violación genera responsabilidad por los daños causados.

El fundamento de éste deber de información, es reducir las desigualdades estructurales que existen entre los extremos de la relación de consumo. Así, el art. 4º de la ley 24.240 sienta una directiva general e impone al proveedor el deber de suministrar al consumidor la información relacionada con las características esenciales de los bienes y servicios que provee. Al decir que la información debe ser cierta, la norma impone el deber de suministrar información veraz, exacta, seria, objetiva, ajustada a la realidad.

"En todos los casos, tanto la doctrina como la jurisprudencia destacan que este incumplimiento contractual provoca o puede provocar efectos lesivos irreparables. No se trata de un mero incumplimiento del plan prestacional sino de una práctica ilegítima, que compromete bienes esenciales y prevalentes, que pone en riesgo de exclusión y de vida a sujetos particularmente necesitados de tutela...La imposición de trámites burocráticos previos, para recién acceder a las prestaciones requeridas, puede ser lesiva de los derechos del paciente, más aún cuando su cuadro de salud demanda la inmediata atención profesional, el tratamiento médico o la intervención del caso. En muchos

casos, se aprovecha la situación de vulnerabilidad del usuario afectado por una dolencia, precisado de una prestación particular, urgido por los tiempos o abrumado por la situación para que asuma obligaciones adicionales o renuncie a derechos o beneficios. Se trata de una práctica empresarial abusiva y, por ende, censurable. El intérprete debe ser particularmente celoso del resguardo de la dignidad del consumidor descalificando aquellos comportamientos" (Ob cit. tomo II).

A su vez, tanto las cargas que debe cumplir el asegurado y el derecho a la información que debe brindársele deben entenderse a la luz del principio de buena fe - art. 9 del CCyC-.

En tal sentido se ha dicho: "Es la aseguradora quien debe soportar la conducta inexperta que resulta de su gestión, dado que la misma necesariamente debe exhibir experiencia, diligencia y buena fe, por su calidad profesional y el objetivo social que tienen los seguros. Esta exigencia operativa se funda en el principio de buena fe contractual, que exige que la aseguradora resuelva lo más rápido posible la situación expectante del asegurado, pagando el siniestro o habilitando una rápida ejecución judicial, puesto que una vez acaecido el riesgo asegurado, la prestación debida por el asegurador debe llegar en tiempo oportuno a manos del beneficiario, a fin de no frustrar el contenido del negocio subyacente" (Britez, Héctor vs. La Caja de Ahorro y Seguros S.A. s. Ordinario, Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, Formosa; 22-ago-2013; Rubinzal Online; RC J 18298/13).

Todo ello, permite concluir que por parte de [DEMANDADO_1] S.A existió un incumplimiento contractual ante la imposición al consumidor de una cobertura asegurativa de póliza n° 29620328/0 por el siniestro de tránsito de fecha 21/01/2023, por destrucción total del vehículo cuando conforme las constancias probatorias dicha situación no se encontraba configurada.

Asimismo incumplió con su deber de buena fe, de información y trato digno respecto al consumidor/asegurado, pues no ha obrado con la debida diligencia y buena fe que por condición de proveedora de un servicio le imponía la naturaleza de la obligación asegurativa. La aseguradora debió haber dispensado un trato digno al consumidor, informando en forma clara sobre cualquier información requerida y no desentenderse del reclamo al alegar un incumplimiento del asegurado que no fue probado, obligando a éste a tener que demandar a los efectos no solo de lograr acreditar el yerro de la postura de la demandada sino de poder acceder a la cobertura de la aseguradora de los terceros involucrados en el siniestro de tránsito, toda vez que tal

como se probó no se encontraba configurado el riesgo asegurado, imponiendo la parte demandada una cobertura de manera arbitraria.

Todo ello lleva a afirmar que la aseguradora [DEMANDADO_1] ha incumplido con su obligación principal y también ha violado el deber de información, el trato digno y no ha obrado de buena fe en el marco de la relación del contrato de seguros celebrado con el Sr. [ACTOR_1], por lo que la misma deberá responder por los daños y perjuicios ocasionados en el marco de la relación consumeril (art. 42 de la CN, arts. 1, 2, 3, 4, 37, 53, 65 ss. y cdtes. de la LDC, arts. 7, 9, 10, 11, 961, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1100 del CCyC).

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 Moral: En su escrito de demanda el actor valoró su daño en la suma de \$ 1.000.000 pero al presentar sus alegatos actualizó la suma reclamada a \$ 4.000.000.

Sustenta su reclamo en los graves perjuicios, provocación de daños que le insumió la situación, la exposición a peligros que hubieran significado un grave perjuicio como el hecho de circular sin seguro, y todos los padecimientos sufridos que son ilustrados en su absolución de posiciones.

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 CCC, 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).

Por ello, he de tener presente los testimonios brindados en autos quienes dieron cuenta del impacto del incumplimiento contractual en la vida diaria del actor, sus negativas consecuencias, y el deseo del mismo de ser escuchado en cuanto a querer simplemente se emita una constancia de no cobertura por destrucción total a los efectos de proseguir su reclamo ante la compañía La Mercantil Andina.

La testiga Sr. María Fernanda Cantard brindó testimonio del accidente, de los daños aclarando que el vehículo fue funcional a su fin pues luego del siniestro emprendieron la vuelta a la Ciudad de General Roca. Mencionó que al actor le costó mucho iniciar el reclamo ante su compañía por no manejar medios electrónicos, exigencia que tenía la empresa porque no tenía atención personal por siniestros.

Declaró que el actor siempre uso el vehículo, cuestionó la determinación por la compañía de la destrucción total, ya que el mismo lo seguía utilizando y era una necesidad de movilidad, conforme la situación familiar que atravesaba.

Declaró la situación que se encontraba sin seguro sin saberlo porque la compañía dio de baja el aseguramiento.

La testigo aclaró que quería que se repare la unidad, no que se de cobertura a la destrucción total.

Confirmó que el vehículo fue reparado por el actor, luego de la realización de una pericia.

El Sr. Santiago Antonio Strada brindó testimonio del impacto del siniestro en la vida del actor, el cual mencionó que en el medio del reclamo ante la compañía terminó sufriendo la pérdida de su madre, a quien trasladaba en el automotor.

El actor en autos contestó posiciones en el marco de la prueba confesional, y allí quedó sentado que fue cliente de la compañía por el plazo de 9 años, y manifestó su descontento ante lo que consideró un destrato como cliente, declarando que había seleccionado particularmente dicha compañía aseguradora, además de mencionar los inconveniente que tuvo para poder radicar la denuncia.

Por lo cual, he de tener por acreditado el daño moral debido a los malestares, intranquilidades, y sinsabores que han tenido que transitar el actor a causa del incumplimiento contractual de demandada, su comportamiento posterior al pedido de emisión de constancia de no cobertura de siniestro por destrucción total.

En cuanto a la indemnización que debe fijarse por las consecuencias no patrimoniales, cabe considerar las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas (Cf. Art. 1741 último párrafo del CCyC). "De esta manera, las limitaciones indemnizatorias cuantitativas constituyen un ámbito de excepción, debiendo realizarse en cada caso concreto, la valoración del perjuicio sufrido y su cuantificación en estricta relación con el menoscabo moral que el dicha situación trajo aparejada (cf. Pizarro, Ramón Daniel "Dañomoral. Prevención. Reparación. Punción.", Hammurabi José Luis Depalma Editor, Bs. As., 2004, 2º Edición, pág. 385/386). Es por ello que respecto del cuántum del daño moral, más que ningún otro queda librado a la discrecionalidad del órgano jurisdiccional, en tanto no existen parámetros, con aproximación aceptable a una absoluta validez, que permitan fijar una suma compensatoria del daño sin que pueda existir un margen de error. Queda pues, librada a la prudencia y ecuanimidad de quien deba determinar su monto, para lo cual es menester agudizar la imaginación y el sentido del equilibrio a los fines de no incurrir en exceso o defecto" (Conf. CNEsp.Civ.yCom., Sala II, in re "Pironi, Miguel D. c/ Suárez, Julio F. s/ sumario", del 11-10-83, citado por Hernán Daray, "Accidentes de Tránsito?,

pag. 360, Nro. 194), como así también que "...no cabe prescindir totalmente de la estimación efectuada en la demanda ya que, dada la naturaleza del daño en cuestión, el actor contó entonces para evaluarlo prácticamente con los mismos elementos de juicio que luego se incorporaron al proceso" (Conf. CNEsp.Civ.yCom., Sala II, in re "Álvarez, Daviglio c/ Rodríguez, Susana s/ sumario", del 4-11-85, citado por Hernán Daray, "Accidentes de Tránsito", pag. 361, nro. 196)." (Cf. Cámara de Apelaciones local, en autos "Fernandez Pablo Ezequiel c/ Teran Agurto Jorge y Otra s/ Daños y Perjuicios (Ordinario)", Expte. A-4CI-1259-C2018, Se. 102 del 27/10/2021).

Al momento de cuantificar el rubro -ponderando la dificultad de dicha tarea- al carecer de estándares objetivos o fórmulas matemáticas, lo razonable es encontrar un sucedáneo al estado negativo; hallar causas externas que produzcan placeres y alegrías que logren compensar los padecimientos sufridos, en el marco de las facultades que le acuerda el art. 165 del CPCyC.

He de tener presente la actualización del monto del daño alegado, aunque he de resaltar que no se han dado parámetros valorativos respecto de lo indicado por el art. 1741 del CCC que den cuenta de satisfacciones sustitutivas y compensatorias que sean de interés al actor a los efectos de representar un consuelo.

Es decir, otorgando a los damnificados un importe indemnizatorio que les permita procurarse bienes - materiales e inmateriales - cuyo goce permita a su vez considerar que sus penurias han sido razonablemente resarcidas o mitigadas (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, Diez reglas sobre cuantificación del daño moral, L.L. 1994-A, 728; Zavala de Gonzalez, Matilde, op. cit., L.L. 1998-E, 1063; Iribarne, Héctor Pedro, La cuantificación del daño moral, en Revista de Derecho de Daños, T.6, Daño Moral, pág. 185).

Por lo cual, tendré en consideración para cuantificar este rubro las particularidades del caso y sentencias que guarden cierta similitud - en los que se producido daños en el marco de una relación de consumo por incumplimiento contractual de aseguradoras-, aunque teniendo en consideración también que la plataforma fáctica no sea exactamente la misma, por lo que sólo se tomarán como guía para cuantificar el rubro extrapatrimonial:

-RO-01732-C-2024 - VASQUEZ FERNANDEZ RIGOBERTO C/ ORBIS COMPAÑIA ARGENTINA DE SEGUROS S.A. S/ SUMARISIMO (DAÑOS Y PERJUICIOS), Sentencia de la UJN°9 de fecha 22/12/2025 en la que se otorgó la suma de \$ 3.000.000 por incumplimiento contractual ante un caso de destrucción total del

automotor.

-RO-20247-C-0000 - SILVA MARÍA TERESA C/ RIO URUGUAY COOPERATIVA DE SEGUROS LIMITADA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO) (DEFENSA CONSUMIDOR), Sentencia de Cámara de Apelaciones de fecha 30/10/2024, la cual elevó el daño a la suma de \$ 800.000 ante el incumplimiento contractual de la compañía aseguradora de no dar cobertura al siniestro por destrucción total. Suma actualizada a la fecha aproximada de la presente asciende a \$ 3.400.000

De modo tal, considerando las características del caso, considero razonable compensar el daño moral causado en \$3.000.000.- suma determinada al momento del dictado de la presente -art. 772 CCC- por lo que tratándose de una obligación de valor conllevará intereses al 8% anual desde la fecha 13/03/2023 -conforme pericial informática envío del correo electrónico que informa cobertura por destrucción total- y 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 STJ en la causa "Machin", o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

5.2) Daño Punitivo: Solicita por tal concepto \$ 2.000.000 si bien aclara estar en conocimiento del cambio de la Ley de Defensa del Consumidor y el cambio de la valoración de los daños punitivos de manera dineraria a su equiparación a canastas básicas del hogar tipo 3. En los alegatos la parte actora expresamente expuso: "Por ello, considerando el criterio del STJ para determinar el daño punitivo, la gravedad de la conducta, los daños ocasionados derivados de la misma, y para evitar la reiteración de la misma, se solicita que para determinar el monto de sanción punitiva se multiplique por 1.5 el monto que resulte del daño moral en la sentencia de condena firme, todo ello con más intereses desde que es exigible."

Siendo así, tal figura se encuentra contemplada 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, y por lo tanto se debe analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por daño punitivo.

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente, mientras que la accesorio, es la sancionatoria.

Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: “(..) se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares” (STJRN1, Se. 45/2021, “DAGA”).

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).

El STJ ha fijado las condiciones en las que resulta procedente el rubro en tres precedentes judiciales.

A partir del precedente "COFRE" (Se. 9 - 04/03/2021) se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Luego, en “CAMPOS FACUNDO (Se. 49 - 30/05/2024) hizo hincapié en que la herramienta procedía en casos de grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, que solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo directo o eventual, o culpa grave, con grosera negligencia.

Por último, en el caso "FABI C/ VIA BARILOCHE" (Se. 63 - 25/06/2024) se reiteró el carácter excepcional de la figura, y se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa.

Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes “GALLEGOS” (STJRN1, Se 44 - 08/07/2022) y “CALBUCOY” (STJRN1, Se. 54 - 16/08/2022), ponderando 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.

Expuestos los criterios que deben servir de guía a los fines de determinar la procedencia del rubro, entiendo que la conducta desplegada por la demandada encuadra en una conducta disvaliosa y grave indiferencia hacia el consumidor, debido a que ha obligado al [ACTOR_1] a iniciar una serie de pasos y etapas extrajudiciales y judiciales (transitando la etapa de mediación, luego en sede judicial) con el fin de poder encausar

el reclamo de reparación de los daños irrogados por el siniestro vial que padeció en enero del 2023, y que dada la actitud asumida por su propia compañía de seguros impedía la prosecución del reclamo frente a los terceros responsables del suceso dañoso.

Que la postura asumida por la aquí demandada retrasó de manera desmedida el reclamo del actor frente a terceros, con base en una postura arbitraria, abusiva y contraria a lo pactado en la póliza asegurativa.

Durante todo el trámite del proceso no ha demostrado una postura conciliadora.

Además, tengo presente no solo que en ninguna oportunidad se le brindó al cliente información certera y veraz, conforme quedó acreditado, sino además los canales de comunicación impuestos por la compañía y a su propio beneficio entorpecieron la comunicación con el consumidor, considerando además que quedó probado que no poseía correo electrónico debiendo utilizar el de su pareja a los efectos de adaptarse a las imposiciones de la aseguradora.

También tengo en cuenta que la demandada no ha acompañado en autos la documentación que obraba en su poder con relación a los hechos aquí debatidos, sanción que fue impuesta en autos ante el incumplimiento y que fue valorado al momento de dictaminar la responsabilidad en autos, pero que aquí deja entrever una actitud poco colaborativa con la dilucidación de los hechos.

Tal proceder indica un accionar desinteresado hacia los derechos del consumidor, obligando a transitar un proceso judicial como consecuencia de un incumplimiento contractual injustificado de parte de la empresa aseguradora, fundando su negativa en hechos que no ha probado.

Conforme lo argumentado en párrafos previos, se encuentra acreditada la responsabilidad de la demandada en lo que respecta a incumplimiento contractual, a la violación del deber de información, buena fe contractual y trato digno que rigen en este tipo de procesos que involucran conflictos entre prestadores de servicios y consumidores.

Por todo ello, entiendo que se encuentran configurados los requisitos delineados por la doctrina legal en los precedentes citados, configurándose la conducta disvaliosa y desaprensiva, que resulta en provecho de sus propios intereses y en detrimento del consumidor.

Tendré en consideración "(...) que los Jueces deben ser prudentes y cuidadosos al momento de establecer la sanción por daño punitivo, en tanto la norma del art. 52 bis de

la Ley 24.240 (texto agregado por Ley 26.361), que refiere a la gravedad del hecho y demás elementos de la causa, resulta vaga, laxa e imprecisa, ocasionando que su cuantificación quede librada al ámbito de apreciación judicial." ("BARTORELLI" (Se. 133 - 17/10/2023)).

En base a ello, como parámetro para la cuantificación de la sanción se tomará en cuenta la gravedad del hecho, la naturaleza de la relación existente entre las partes, la actitud de la demandada antes y durante el proceso, el hecho de obligar al consumidor a transitar un proceso judicial, el perjuicio resultante, la posición en el mercado de la demanda y su calidad de profesional especializado, ponderando el carácter sancionatorio y disuasorio, y las pautas en relación al parámetro de la razonabilidad, dadas por el STJ en la causa "BARTORELLI" (Se. 133 - 17/10/2023).

En conclusión, conforme el art. 47º, inc. b) y el carácter sancionatorio y disuasorio, las pautas dadas por el STJ en las causas citadas, corresponde hacer lugar a la multa civil, en el marco del art. 52º bis de la LDC, determinando el daño punitivo en 3 (TRES) canastas básicas total para el hogar 3.

Conforme doctrina legal del máximo tribunal provincial (STJRN1, Se. 17/20, "GUIRETTI"), dado el carácter constitutivo de este rubro, a dicha suma de dinero se le adicionarán intereses en caso de incumplimiento en término de la presente sentencia, una vez que la misma se encuentre firme, y según las tasas fijadas en la doctrina legal del precedente "MACHIN".

6) Costas y honorarios: En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a la demandada en su calidad de vencida (art. 62 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.

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

IV. Resuelvo: I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por el Sr. [ACTOR_1] contra [DEMANDADO_1], condenando a ésta última, en forma solidaria, a abonar al actor, dentro de los 10 días de notificada la presente, la suma de \$ 3.000.000.-? en concepto de daño extrapatrimonial; y el monto equivalente a 3 (tres) 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 dada para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.

III.- Imponer las costas del proceso a la demandada, en su calidad de vencida (art. 62 del CPCyC).

IV.- 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.

V.- Regulo los honorarios profesionales de la Dra. Laura Fontana -patrocinante del actor-, en el 17% (3 etapas) del MB.

Respecto a los profesionales que asistieran a la demandada, regulo a los Dres. Justo Emilio Epifanio y Noelia Caparros la suma equivalente al 13% (3 etapas) del MB -apoderados- más el 40% del MB.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquélla (Arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 20, 24, 32 y 40 Ley 2212 R.N.).

Cumplase con la ley 869.

Para el caso que en etapa de ejecución o cumplimiento de sentencia, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley 2212.

Regulo los honorarios de los peritos intervinientes, Aldo Fabián Capitán, María Alejandra Peschiutta, en un 4% para cada uno del MB. (art. 18 Ley 5069).

Para el caso que en etapa de ejecución o cumplimiento de sentencia, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (5 JUS), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 19 de la Ley 5069.

En caso de haber recibido adelanto de honorarios deberán descontarse las sumas más los intereses negativos devengados.

Se deja constancia que dichos valores en JUS serán considerados a la fecha del efectivo pago.

En cuanto al I.V.A. sobre honorarios, en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo.

Notifíquese en los términos de los art. 120 y 138 y sgtes. del CPCyC (TO conf.

Ley 5777). REGÍSTRESE.

Romina Daniela Merino
Jueza.-