

General Roca, 22 de abril 2.025.-

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia en estos autos caratulados: "**RIVAS PABLO ANDRES C/ COMPAÑIA DE SEGUROS LA MERCANTIL ANDINA S A Y ROBERTO ANTA S A S S/ DAÑOS Y PERJUICIOS**" (Expte. N° RO-01814-C-2024), en trámite ante esta Unidad Jurisdiccional N°5 de General Roca, de los que

RESULTA:

I.- Que se presenta el Sr. Pablo Andrés Rivas (en adelante también el actor y/o la parte actora) e inicia el presente juicio contra Compañía de Seguros La Mercantil Andina S.A y conta Roberto Anta S.A.S (en adelante también los demandados y/o la parte demandada), reclamando el pago de \$ 6.397.422,64.- y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a realizarse en autos, en concepto de indemnización de daños y perjuicios y sanción por daños punitivos, más sus intereses y costas.-

Dice que es titular registral del vehículo identificado con dominio AD124UH, el cual se encuentra asegurado con cobertura de todo riesgo por la compañía demandada, Póliza N° 014560945, a su nombre.-

Indica que ha sufrido dos siniestros, uno de ellos en el mes de enero del año 2.023 (identificado con orden de reparación N°501003721573) y el otro en el mes de Junio del mismo año (siniestro con orden de reparación N° 501003722757).-

Alega que, como consecuencia de ambos siniestros, se afectaron diferentes zonas del vehículo, que involucraron problemas estructurales, eléctricos, de pintura, etc.-

Que habiendo realizado las denuncias correspondientes ante la aseguradora, envían al perito de la compañía, Sr. Manuel Palma, quien verifica el estado del rodado y eleva su informe, que resulta aprobado, por lo que el día 03/07/2023, a través del servicio de grúas "SOS Red de Asistencia", se traslada el vehículo al taller mecánico indicado por la Compañía Aseguradora, "Taller chapa y pintura Roberto Anta", a los fines de reparar los dos siniestros denunciados en un mismo acto, haciéndole saber que en un plazo de un mes y medio podría retirarlo.-

Que cumplido el plazo, regresó al taller mecánico y le informan que no pueden finalizar los trabajos de reparación del vehículo, porque no contaban con los repuestos que debía facilitar la aseguradora.-

Indica que a partir de ahí, realizó un sinnúmero de reclamos telefónicos y personales ante ambas demandadas, sin respuestas concretas ni información sobre el estado de su vehículo, por lo que tuvo que realizar un primer reclamo en oficinas de Defensa del Consumidor de la ciudad de Allen, en fecha 28/11/2023, el cual quedó inconcluso, por lo que fecha 07/04/2024 envió Carta Documento a ambas demandas, a los fines de que le informaran sobre el estado de reparación y fecha de entrega, de las cuales no obtuvo respuestas, por lo que el 28/05/2024, volvió a realizar reclamo en instancias de Defensa del Consumidor de la ciudad de Allen, bajo número 9739.-

Notificada la Aseguradora, se presenta e informa que su vehículo se encontraba “listo para ser retirado desde el mes de noviembre 2023”; que además de no haber sido notificada de tal circunstancia con anterioridad, se presentó el 14/05/2024 en el taller mecánico a retirar su vehículo con una escribana, donde le hacen entrega del mismo pero sin las reparaciones que el mismo debía tener, y las que se realizaron fueron de manera defectuosa, presentando innumerables desperfectos que no respetan las órdenes de reparación.-

Que ante dicha situación, en fecha 22/05/2024, llevó su vehículo a la concesionaria oficial de Volkswagen, Iruña SA, para que lo revisen, y allí verifican desperfectos y el costo de reparación. Agrega que tal revisión le generó un costo de \$ 225.000,00.-

Denuncia una serie de desperfectos, como así también faltantes de insignias y elementos que el vehículo contenía como el cubre carter, y que en su posición de consumidor vulnerable, ha firmado el consentimiento de las reparaciones y denuncia haber abonado de más la franquicia.-

En cuanto al encuadre jurídico indica que, la demandada ha realizado conductas graves, en evidente trato indigno hacia la actora, sin haber brindado las soluciones oportunas que correspondían, retaceando información, incumpliendo su obligación de solucionar los requerimientos de la parte actora, configurando tales conductas lisa y llanamente incumplimientos contractuales y legales, afectando el art. 42 de la Constitución Nacional y los arts. 1, 2, 4, 8 bis, 40, 40 bis, 52 bis de la ley 24.240.-

Dice que se trata de obligaciones de resultado y que la demandada incumplió con sus deberes de trato digno y de brindar adecuada información en todo momento del reclamo, y denuncia práctica abusiva.-

En base a lo denunciado solicita el pago de los siguientes rubros e importes: **a)** daño moral, por \$ 3.000.000.-; **b)** sanción por daños punitivos por la suma equivalente a 40 canastas básicas totales para el hogar tipo 3 al momento de dictar sentencia-; y **c)** daño material por \$ 3.397.422,64.-

Solicita también se condene a la demandada a la publicación de la sentencia que se dicte.-

Luego ofrece prueba, funda en derecho, solicita se le otorgue el beneficio de gratuidad previsto en la Ley de Defensa del Consumidor (art. 53), formula reserva de caso federal y solicita se haga lugar a la demanda.-

II.- Dispuesto en autos el trámite sumarísimo y notificado el traslado de la demanda, en fecha 28/08/2024 se declara la rebeldía del demandado Roberto Anta S.A.S y en fecha 16/09/2024 se declara la rebeldía de la demandada Compañía de seguros La Mercantil Andina S.A.-

III.- Realizada la audiencia preliminar, en la cual cesa la rebeldía de la compañía aseguradora, se deja constancia de la imposibilidad de acuerdo, y se establecen que los hechos sujetos a prueba consistirán en general en los hechos invocados por la actora en su presentación, y en particular: 1) relación contractual e incumplimiento alegado; 2) incumplimiento de los deberes de información y trato digno; 3) conducta de las partes; 4) términos y alcance de la póliza; 5) existencia, causalidad y cuantía de los daños reclamados.-

Se abre la causa a prueba y se provee la ofrecida de las partes, habiéndose producido la siguiente: **a)** documental de la parte actora (Puma, 24/07/24 y 16/12/2024); **b)** informativa defensa del consumidor (Puma, 25/10/2024 y 16/12/2024); **c)** informativa Municipalidad de Allen (Puma 29/10/2024); **d)** documental en poder de la demandada La Mercantil Andina S.A (Puma, 04/11/2024); **e)** audiencia de prueba testimonial de Gabriela Soledad Muñoz Jofre, Raúl Oscar Folmer y Florencia Lujan Fuentes (Puma, 03/12/2024).-

En fecha 17/12/2024, se hace efectivo el apercibimiento del art. 388 CPCC respecto la documental requerida al demandado Roberto Anta S.A.S, y se clausura el término probatorio, se ponen los autos para alegar haciéndolo la parte actora en fecha 11/02/2025, y el día 11/03/2025 pasan autos para sentencia.-

Y CONSIDERANDO:

I.- Que la parte actora alega la existencia de un contrato de seguro, la producción de siniestros que activaron la cobertura por "todo riesgo" sobre su vehículo, la aceptación de la misma por la compañía demandada y el posterior incumplimiento de las obligaciones a su cargo en pos de brindar la cobertura y reparar el rodado siniestrado.-

Asimismo, agrega incumplimiento a los deberes de trato digno e información de origen constitucional y legal, todo ello en el marco de una relación de consumo con causa en el contrato de seguro.-

Y por ello demanda a la propia compañía y al taller al cual la misma le encomendó la reparación del vehículo.-

Corrido traslado de la demanda, se decretó la rebeldía de las demandadas, motivo por el cual no se han negado las circunstancias alegadas por el actor en el proceso.-

II.- Régimen legal aplicable. Según disponen los arts. 1º, 2º y 3º de CCyC, los jueces y juezas deben resolver los asuntos que sean sometidos a su jurisdicción mediante una decisión razonablemente fundada, según las leyes aplicables, de conformidad con la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, interpretando los mismos teniendo en cuenta sus palabras, finalidades, leyes análogas, disposiciones que surgen de los tratados mencionados, principios y valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento.-

En ese marco, en materia de contratos de seguros de consumo, cuando se reclama el cumplimiento de la prestación a cargo de la aseguradora e indemnización de daños derivados de tal incumplimiento, deben compatibilizarse las normas emergentes de la Ley 17.418, del CCyC, y de la Ley de Defensa del Consumidor, cuando la misma resulte aplicable al caso por mediar relación de consumo en los términos previstos por los arts. 1, 2 y 3 de la mencionada ley.-

Así lo ha sostenido nuestro Superior Tribunal de Justicia al señalar que, aun cuando nos encontremos en el marco de un contrato de seguro regulado por la Ley 17.418, si el asegurado, tomador o beneficiario, es consumidor en los términos legales, la relación se rige de igual modo por la Ley 24.240, descartándose su aplicación en caso contrario. (STJRNS1, Se. N° 76/2022, in re: "Gonzalez Lorena Asunción", sentencia

del 13/10/2022).-

Es por ello que, habiéndose invocado una relación de consumo que no fuera cuestionada por los demandados, y considerando los hechos alegados por la actora, resultan aplicables las normas emergentes del art. 42 de la C.N., las reglas previstas en el CCyC ("Contratos de consumo" y concordantes), en la Ley 24.240, mediante el sistema de diálogo de fuentes (arts. 1° y 2° del CCyC), para elaborar la regla del caso que maximice la protección de los derechos fundamentales del consumidor (cf. Sozzo, Gonzalo; "El diálogo de fuentes en el Derecho del Consumidor Argentino"; RC D 1165/2017, Tomo 2016-1 "Consumidores" de Editorial Rubinzal Culzoni).-

De acuerdo a tal normativa, la regla del caso indica que: **a)** las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable; en caso de duda sobre la interpretación del Código Civil y Comercial o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor (art. 1094, CCyC); **b)** los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe (art. 961, CCyC); **c)** pesa sobre el proveedor un deber de información y de brindar trato digno con carácter de obligación de resultado, que obliga a éste al contratar y durante la ejecución del contrato (art. 42, C.N.; art. 4, art. 8 bis Ley 24.240; y arts. 1097 y 1100, CCyC); **d)** la información que debe brindar el proveedor debe ser adecuada y veraz, gratuita, cierta, clara y detallada sobre todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización (art. 42, C.N.; art. 4, Ley 24.240; y art. 1100, CCyC); **d)** el contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor; cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa; y las cláusulas ambiguas predisuestas por una de las partes se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente (arts. 987, y 1095 CCyC); **e)** la ejecución de las obligaciones contractuales está sujeta a las reglas del art. 10 bis de la Ley 24.240 según el cual el incumplimiento de la obligación con causa en una relación de consumo da lugar a una responsabilidad de tipo objetiva, por inexecución de obligaciones de resultado (arts 744 y 1723, CCyC); **f)** conforme el art. 49 de la Ley de Seguros, "*...En los seguros de daños patrimoniales, el crédito del asegurado se pagará dentro de los quince días de fijado el monto de la indemnización o de la aceptación de la indemnización ofrecida, una vez vencido el plazo del artículo 56...*", y, según el art. 51 de la misma ley, "*...el asegurador incurre en mora por el mero vencimiento de los*

plazos..."; **g**) el régimen de reparación de los daños y perjuicios reclamados, por su parte, se regula por lo dispuesto en los arts. 1737 a 1748 y concordantes del mismo CCyC; y **h**) por último, desde el punto de vista procesal, las pruebas del caso serán ponderadas teniendo en consideración que los jueces no estamos obligados a valorar la totalidad de la prueba producida sino únicamente aquella que resulte esencial para la decisión, que dicha valoración se realiza teniendo en consideración las consecuencias de la rebeldía decretada, las reglas de la sana crítica, lo dispuesto por los arts. 348 y 356 del CPCRN, y que resulta aplicable el art. 53 de la Ley 24.240 interpretado conforme la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia en autos "Coliñir" (STJRNS1, Se.145/2019).-

Sostuvo el Superior en dicho expediente que: *"...en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria..."*

...El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor...".-

III.- Habiéndose decretado la rebeldía de las demandadas por falta de contestación de la demanda, tengo en consideración lo expuesto por la alzada local cuando señala que: *"...Al respecto cabe resaltar que con la modificación operada al Código Procesal por la ley 4142, la rebeldía amplía sus efectos. Deja de constituirse en una simple presunción de veracidad de los hechos consignados en la demanda, pues conforme el nuevo texto, sin perjuicio de las facultades que acuerda al Juez al art. 36 inc. 2, "exime a quien obtuvo la declaración de la carga de acreditar los hechos invocados, los que se tendrán por ciertos salvo que fueran inverosímiles"*.

...la rebeldía una vez declarada y firme, provoca la eximición de la acreditación por parte del actor de la verosimilitud de los hechos que invocó, con un límite que fijó puntualmente el legislador y que está representado por la posibilidad de que esos hechos resulten inverosímiles, es decir que no resulten creíbles por sus características o sus particularidades". (CAGR, Se. 06/2019 del 06/02/2019, "Amulef").-

Sobre la base de tal concepto es que se analizarán en la presente sentencia los

hechos alegados en la demanda, la documentación que se adjunta a la misma y la prueba rendida.-

IV.- Sobre la base de lo expuesto, se analizarán en la presente sentencia los hechos alegados en la demanda y la prueba ofrecida, anticipando que tengo por cierto, por no resultar inverosímil, lo siguiente:

a) que el actor es titular registral del vehículo dominio AD124UH, y que se encontraba asegurado ante Compañía de Seguros La Mercantil Andina S.A. por daños patrimoniales, conforme Póliza N° 014560945;

b) que sufrió dos siniestros que fueron denunciados ante la compañía y que la cobertura fue aceptada;

c) que la demandada derivó el rodado al taller del codemandado a los fines de la reparación en fecha 03/07/2023, conforme "Comprobante de Servicio Efectuado" emitido por S.O.S. Red de Asistencia;

d) que el plazo de reparación informado por el taller fue de un mes y medio, y que vencido el mismo el vehículo no fue entregado al actor;

e) que en fecha 14/05/2024, le entregaron su vehículo sin las reparaciones que el mismo debía tener, conforme acta notarial de la fecha indicada;

f) que el actor realizó dos reclamos ante la OMIC de la ciudad de Allen y remitió carta documento a cada demandado en fecha 17/04/2024, que las mismas fueron recibidas por estos en fecha 19/04/2024 y no tuvieron respuesta;

g) que en el trámite ante OMIC la aseguradora demandada manifestó, mediante nota de fecha 07/005/2024, que el vehículo se hallaba a disposición del actor para su retiro desde "...hace meses..." y que por razones ajenas a ambos demandados el rodado no fue retirado;

h) que la franquicia que debía abonar el actor era de \$ 18.000.-, conforme "Carta de Franquicia" emitida por la demandada en fecha 19/04/2023 y que el actor abonó al demandado Roberto Anta S.A.S. la suma de \$ 54.000.- en fecha 14/05/2024;

i) que en el siniestro 5-0100-372-1573, de fecha 13/01/2023, se denuncian los siguientes daños: "...Tapa de cola lado izquierdo/Tapa de cola lado Derecho/Paragolpe trasero centro/Paragolpe delantero centro/Paragolpe delantero lado

izquierdo/Paragolpe delantero lado derecho//..."; y en el siniestro 51/384054/8 de fecha 05/06/2023 se denuncian los siguientes "...Paragolpe delantero lado izquierdo/Punta de paragolpe delantero izquierdo/Punta de guardabarro delantero izquierdo/Guardabarro del antero izquierdo/Puerta delantera izquierda/Puerta trasera izquierda/Capot////TREN DELANTERO LADO IZQUIERDO..." (conforme documental en poder de la aseguradora demandada, Puma 04/11/2024);

j) que de la documental adjuntada por la parte actora, se desprende la orden de reparación de fecha 14/07/2023, con N° de siniestro 501003722757, por el valor a cargo de la Mercantil Andina de \$ 880.500 (total orden de trabajo menos franquicia a cargo del actor), donde todos los repuestos figuran con tiempo de entrega inmediata;

k) que de la orden de reparación de fecha 01/03/2023, con N° de siniestro 501003721573, surge un valor a cargo de la aseguradora de \$ 223.750 (total orden de trabajo menos franquicia a cargo del actor), donde los repuestos a cambiar tenían como tiempo de entrega inmediata, salvo el paragolpe trasero que tenía un tiempo de entrega de 15 días;

l) por su parte los testigos de autos indican saber de la existencia del conflicto, por ser ellos a quienes el actor y su pareja recurrían para poder movilizarse, atento que tenían un sólo vehículo y que su hijo tenía cierta discapacidad por lo que debía asistir a sus terapias.-

V.- En conclusión tengo por acreditado que el actor celebró un contrato de seguro con la demandada que amparaba su rodado por "todo riesgo", que sufrió dos siniestros que activaron la cobertura, que la misma fue reconocida y, a los fines de brindarla, la aseguradora derivó el rodado al taller del codemandado, que el plazo de reparación era de un mes y medio y que, vencido ampliamente dicho plazo, no se cumplió con la reparación.-

También tengo por cierto que el actor abonó una suma superior a la franquicia que le correspondía, que remitió cartas documento sin respuesta y que, recién en el marco del trámite administrativo ante OMIC tomó conocimiento de la posibilidad de retirar su rodado del taller aunque, como surge de la constatación notarial, lo hizo sin que estuviera debidamente reparado.-

Ello, en el marco legal invocado (contrato de seguro de consumo) implica un

incumplimiento a la obligación principal (reparar el rodado en el marco de la cobertura asegurativa contratada) y a deberes de origen legal (información y trato digno), todos ellos con calidad de obligación y deberes de resultado, por lo que se activa la responsabilidad objetiva de los demandados en los términos del art. 10 bis de la Ley 24.240, y de modo solidario en los términos previstos por los arts. 732 y 1751 del CCyC.-

VI.- Establecida la responsabilidad de los demandados, corresponde ahora analizar las indemnizaciones solicitadas.-

Tal como ha quedado reseñado, el actor ha reclamado que se condene a las demandadas a abonarle la suma de \$ 6.397.422,64.- por los siguientes rubros: **a)** daño moral, \$ 3.000.000.-; **b)** por daño punitivo el equivalente a 40 canastas s básicas totales para el hogar tipo 3 al momento de la sentencia; y **c)** daño material por la suma de \$ 3.397.422,64.-

VII.- Como indemnización del daño moral sufrido, el actor solicita la suma de \$3.000.000.-; alega que la afrenta moral configurada por la falta de respuestas, falta de trato digno y falta al deber de información, le ha provocado un malestar profundo, caracterizado por angustia e impotencia al no resolverse su problema.-

En cuanto al reclamo de indemnización por daño moral, he de analizarlo señalando que la Excma. Cámara local de Apelaciones ha dicho al respecto que *"...El daño moral se caracteriza por los padecimientos de quienes lo sufren, que configura una prueba in re ipsa, puesto que surge de los hechos mismos, que consiste en el desmedro o desconsideración que el agravio pueda causar en la persona agraviada o los padecimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualquier otra molestia que pueda ser consecuencia del hecho perjudicial, sin que ello pueda significar que se constituya en una fuente de beneficios o enriquecimiento injusto, y cuya valoración no está sujeta a cánones estrictos, correspondiendo a los jueces de la causa, establecer su procedencia y el quantum indemnizatorio, tomando en consideración para ello la gravedad de la lesión sufrida y el hecho generador de la responsabilidad..."* (CAGR, en los autos caratulados: "RIVERO, SILVIA ESTER C/ APIS, ROBERTO Y OTRA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario) (Expte. N° 10770-J21-17), Se. N° 53/2021 del 09/06/2021).-

De la prueba testimonial obrante en autos, surge que el actor y su pareja tuvieron

que pedir a diferentes vecinos y conocidos que los puedan transportar; los tres testigos indicaron que el actor tiene un hijo con diagnóstico y que les era engorroso sin su movilidad propia, que tenían un solo auto, por lo que tuvieron que recurrir a ellas para poder trasladarse a otras ciudades o a las terapias del hijo.-

Considero que el tiempo de indisponibilidad del rodado por el retraso en la entrega del vehículo y la reparación inadecuada del mismo, sumado a la falta de respuesta oportuna por las demandadas tiene aptitud para generar en el actor consecuencias no patrimoniales resarcibles, por cuanto exceden las meras molestias tolerables en la actualidad.-

En el caso el actor entregó el rodado en el taller en fecha 03/07/2023, le indicaron que la reparación demoraría un mes y medio, y sin embargo recién pudo retirar su rodado en fecha 14/05/2024, lo que marca a simple vista el lapso de indisponibilidad del rodado con los inconvenientes que ello genera a cualquier usuario de un vehículo que no pueda contar con él, tal como señalan las testimoniales de este proceso.-

Por lo que encuentro acreditadas circunstancias con aptitud para generar daño extrapatrimonial indemnizable, atribuibles a las demandadas, esto es, el lapso excesivo de indisponibilidad del rodado, la reparación deficiente, y el incumplimiento a los deberes de brindar información adecuada y trato digno al consumidor o usuario.-

Tal como lo ha señalado la Excma. Cámara local de Apelaciones en autos "Idañez" (CAGR, Se. 77/2018 del 25/09/2018), al expresar que *"...El trato digno implica dirigirse hacia una persona con el respeto que se merece por su condición de ser humano, otorgándole la debida atención y consideración para que no vea afectada su dignidad ni su honor. Cualquier conducta que esté por fuera de él, que lesione o afecte sus derechos más íntimos o su esfera íntima o moral, atentará contra su dignidad. La exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones ni mortificaciones..."*.-

Admitido el rubro, a la hora de cuantificarlo, sostiene nuestro Excmo. Superior Tribunal de Justicia que el juzgador debe *"...evaluar concreta y fundadamente las repercusiones que la lesión infirió en el ámbito subjetivo de la víctima o, lo que es igual, individualizar el daño, meritando todas las circunstancias del caso; tanto las de naturaleza subjetiva (situación personal de la víctima), como las objetivas (índole del*

hecho lesivo y sus repercusiones). Asimismo y en la conveniencia de adoptar parámetros razonablemente objetivos, corresponde ponderar de modo particular, los valores indemnizatorios condenados a pagar por otros Tribunales en casos próximos o similares...” (STJRNS1, Se. 04/2018, in re: “Tambone”).-

Para ello tengo en consideración, desde el punto de vista subjetivo, que la actora reclama el pago de la suma de \$ 3.000.000.- y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse.-

Luego, como criterio objetivo, he de valorar las indemnizaciones otorgadas por daño moral en precedentes similares dictados por la Excma. Cámara local de Apelaciones y/o Unidades Jurisdiccionales de esta ciudad, identificados según el número de sentencia asignado en el Protocolo Digital del Poder Judicial provincial, donde la víctima se vio expuesta a la privación de uso de su rodado y a incumplimientos de los deberes de información y trato digno, donde se puede observar lo siguiente:

a) Se. 60/2024 del 16/04/2024, en autos "Travecino" (CAGR), indemnización por \$ 1.200.000.- al 24/10/2023, que a la fecha asciende a \$ 3.375.138;

b) Se. 91/2019 del 09/09/2019, en autos "Cofré" (CAC), indemnización por \$ 100.000.- al 09/09/2019, que a la fecha asciende a \$ 588.542,50;

Se aclara que las sumas indicadas han sido actualizadas a la fecha mediante la aplicación de la tasa activa fijada por la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia, conforme criterio sostenido por la alzada local en autos "Marilef", donde se dijo *"...que a partir del precedente **"ROMERO"** de este tribunal, a cuya íntegra lectura remito a las partes, este tribunal, en virtud de la modificación de las circunstancias económicas resolvió a los fines de la comparación de casos similares para la ponderación y cuantificación del daño moral, que la otorgada en aquéllos debía actualizarse -en principio- con la tasa de interés vigente ("MACHIN") desde que la sentencia fue dictada hasta la fecha de la sentencia más actual en la que se cuantifica el rubro, debiendo evaluarse además la intensidad y extensión del daño y demás circunstancias..."* (CAGR, Se. N° 75/2025 del 21/04/2025).-

Por último, en los términos previstos por el art. 1741 del CCyC, he de analizar bienes y servicios que generalmente brindan *"...satisfacciones sustitutivas y compensatorias..."*, tales como viajes a destinos turísticos de nuestro país, o productos

tecnológicos y/o deportivos, que se detallan a continuación indicando sus valores que se obtienen de consultas en internet, siguiendo en este aspecto lo señalado por el Dr. Lorenzetti en la cita realizada en los párrafos precedentes.-

Surge así que:

a) un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 800.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.despegar.com.ar);

b) un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la ciudad de Puerto Iguazú (cataratas de Iguazú), que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 4.000.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.despegar.com.ar);

c) un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la ciudad de Salta, que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 1.500.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.despegar.com.ar);

d) un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la ciudad de San Carlos de Bariloche, que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 2.500.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.despegar.com.ar);

e) una notebook de última generación tiene un valor promedio de \$ 1.200.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.mercadolibre.com.ar);

f) un celular de última generación tiene un valor promedio de \$ 3.200.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.mercadolibre.com.ar);

g) una bicicleta de montaña, de gama media, tiene un precio promedio de \$ 850.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.mercadolibre.com.ar)-

Por lo que, teniendo en consideración las afecciones personales reseñadas, las sumas solicitadas por el actor, las otorgadas en precedentes similares citados, y el valor de bienes y servicios conforme art. 1741 del CCyC, considero razonable y prudente cuantificar este rubro daño moral, que se caracteriza por su naturaleza esencialmente resarcitoria, en la suma de \$ 4.000.000.- a la fecha de la presente sentencia.-

Dicho importe llevará intereses desde el día 15/08/2023 (tiempo en el que

debieron entregar el vehículo del actor) a la fecha de la presente sentencia a la tasa del 8% anual, y a partir de entonces y hasta su pago, a la tasa fijada por la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en autos "Machin" (STJRNS3 - Se. 104/24 del 24-06-24) y/o la que en el futuro la reemplace.-

VIII.- Solicita se las condene por daños punitivos.-

Para analizar la pretensión tengo en consideración las pautas fijadas por nuestro Superior Tribunal provincial en cuanto a los requisitos de procedencia fijados en los autos "Cofré" (STJRNS1, Se. 09/2021) y "Gallego" (STJRNS1, Se. 44/2022), que requieren una conducta grave, dolosa o culposa, indiferente al consumidor, o que genere enriquecimiento indebido al proveedor o evidencie abuso de poder de este con menosprecio por los derechos del usuario; también pondero la pauta fijada en autos "Bartorelli" (STJRNS1, Se. 133/2023) a los fines de valorar la razonabilidad del monto que se pudiera imponer como sanción, y lo decidido en autos "Majnach" (STJRNS1, Se. 04/2025), sobre la escala aplicable de acuerdo a la fecha del hecho sancionado.-

En este último fallo señaló además el Tribunal que *"...Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada tal multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva. La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos (cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otro s/Sumarísimo" del 03-03-20) (cf. STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofre")...".-*

Analizando las premisas reseñadas con el criterio restrictivo expuesto con base en

la doctrina legal, si bien en el caso de autos median incumplimientos de la parte demandada, no encuentro configurada la conducta del proveedor que merite la sanción punitiva.-

Así, es verdad que media un cumplimiento contractual defectuoso y que las demandadas no ha dado respuesta a las intimaciones cursadas extrajudicialmente hasta que fue notificada del expediente en defensa del consumidor.-

Observo también que el informe de la Oficina Municipal de Información al Consumidor y ART describen que la aseguradora demandada tiene registros de denuncias ante dichos organismos, sin especificar las circunstancias, en tanto el taller demandado no tiene registro de denuncias ante el Dpto. de Defensa del Consumidor de nuestra provincia.-

Sin embargo, teniendo en cuenta el "...carácter verdaderamente excepcional..." de la sanción, no encuentro acreditado en autos el supuesto de particular gravedad, el dolo directo o culpa grave del proveedor, o que medie una conducta reiterada que deba evitarse a futuro mediante la aplicación de daños punitivos.-

Por ello, he de rechazar el pedido de aplicación de la sanción punitiva.-

IX.- Solicita la parte actora que se condene a las demandadas a publicar la presente sentencia.-

Siendo que la publicación de la sentencia de condena es accesoria a la imposición de la sanción por daños punitivos, conforme arts. 52 bis y 47 de la Ley 24.240, y habiéndose rechazado dicha sanción, no se hace lugar al pedido de publicación de condena; ello sin perjuicio de la publicidad que se da a las sentencias en el protocolo digital del Poder Judicial provincial y por medio del área de prensa correspondiente.-

X.- Por último reclama la suma de \$ 3.397.422,64.- en concepto de daño material, indicando que se debe reintegrarle por dicho conceptos:

- 1) Gasto de chequeo mecánico realizado en Iruña por la suma de \$ 225.000.-
- 2) Presupuesto de reparación formulado por Iruña por la suma de \$2.396.422,64;
- 3) Presupuesto de Brevi Neumaticos por repuestos necesarios para reparación por la suma de \$578.800;

4) Presupuesto cubrecarter por la suma de \$180.000,00;

5) Reintegro de sumas abonadas en exceso de la franquicia de \$18.000,00;

Todo ello con sus respectivos intereses.-

En este punto, sin perjuicio de los efectos probatorios que trae aparejada la rebeldía, cabe señalar que la parte actora no se ve relevada de la carga de acreditar los daños que reclama.-

Por ello, tengo en consideración que la documentación no ha sido impugnada y es la principal fuente de prueba de los daños patrimoniales.-

De tales elementos surge que el presupuesto de reparación emitido por Iruña S.A. se refiere a la reparación de daños que se relacionan con los que fueron denunciados en los siniestros de fecha 01/03/2023 y 14/07/2023, por cuanto las partes afectadas tienen identidad (sector trasero y delantero y guardabarro y puerta delantera izquierda), por lo que considero procedente tal importe.-

Respecto al cubrecárter, tengo en consideración que, además de no haberse negado tal reclamo, el actor adjunta comprobante de haber abonado tal elemento junto con el cambio de aceite y filtros realizado ante Iruña S.A. en fecha 25/06/2019 y comprado nuevamente tal repuesto en fecha 16/07/2024 en el comercio "La Casa del Volkswagen", lo que me lleva a considerar que efectivamente se vió en el necesidad de colocar nuevamente tal cobertor.-

En cuanto al chequeo del rodado realizado en Iruña S.A., el mismo es consecuencia necesaria del incumplimiento de las demandadas en realizar la reparación debida, por lo que el actor se vio obligado a consultar a un taller de su confianza, en el caso el concesionario oficial, para conocer el estado actual de conservación de su vehículo, lo que torna procedente el reintegro del gasto realizado.-

Sobre el reintegro de sumas abonadas en exceso de la franquicia de \$18.000,00, cabe señalar que según la aseguradora demandada, la franquicia que debía abonar el actor era de \$ 18.000.-, conforme "Carta de Franquicia" emitida en fecha 19/04/2023; sin embargo, el actor, al momento del retiro de la unidad (14/05/2024) debió abonar al demandado Roberto Anta S.A.S. la suma de \$ 54.000.-, excediendo el importe a su cargo, por ello resulta procedente el reintegro de la suma de \$ 36.000.-

En cambio, he de rechazar la pretensión de pago del presupuesto emitido por Brevi Neumáticos, por cuanto no encuentro elementos que me lleven a tener por acreditado el cambio de batería y de cubiertas alegado por el actor; así la escritura notarial se funda, en este punto, en los dichos de la propia parte, y no cuento con otro elemento que me lleve a tener por cierto que la batería o la cubierta no eran las originales o que fueron reemplazadas por otras.-

En consecuencia, corresponde a las demandadas abonar la suma de \$ 2.837.422,64.- por los siguientes conceptos e importes: a) Chequeo mecánico en Iruña S.A. \$ 225.000.-; b) Gastos de reparación Iruña S.A. \$ 2.396.422,64.-; c) cubrecárter \$ 180.000,00.-, y d) sumas abonadas en exceso de la franquicia \$ 36.000.-

El importe así determinado llevará intereses desde el día 15/08/2023 (tiempo en el que debieron entregar el vehículo del actor y fecha de mora de los demandados), hasta su efectivo pago, a la tasa fijada por la doctrina legal de nuestro Superior Tribunal de Justicia en autos “Fleitas” (STJRNS3, Se. 62/2018), “Machin” (STJRNS3, Se. 104/2024) y/o la que en el futuro la reemplace.-

XI.- En conclusión, la presente demanda prospera por la suma de \$ 6.837.422,64.- en concepto de daño moral (\$ 4.000.000.-) y daño material (\$ 2.837.422,64.-), más los intereses detallados en los considerandos.-

XII.- Costas. Las costas se imponen a las demandadas en su calidad de vencidas (art. 62 CPCC).-

XIII.- Honorarios. Base regulatoria. El monto que deberá tenerse en cuenta a los fines de la regulación de honorarios, será el que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de cumplimiento y/o ejecución de sentencia.-

Respecto de los honorarios correspondientes a la letrada de la parte actora, al tratarse de un proceso sumarísimo, la escala aplicable surge de lo dispuesto por el art. 8°, párrafo tercero de la Ley G 2212 (del 6 al 11% del monto del proceso), la que considero no retribuye adecuadamente la labor realizada por los profesionales intervinientes en virtud de las etapas transitadas, la prueba producida, la complejidad del caso y el resultado obtenido.-

Por tal motivo, resulta aplicable al caso lo dispuesto por el art. 1255 del CCyC, según el cual "*...Las leyes arancelarias no pueden cercenar la facultad de las partes de determinar el precio de las obras o de los servicios. Cuando dicho precio debe ser establecido judicialmente sobre la base de la aplicación de dichas leyes, su determinación debe adecuarse a la labor cumplida por el prestador. Si la aplicación estricta de los aranceles locales conduce a una evidente e injustificada desproporción entre la retribución resultante y la importancia de la labor cumplida, el juez puede fijar equitativamente la retribución...*".-

Dicha norma, frecuentemente utilizada para disminuir regulaciones que resultarían excesivas tal como lo ha sostenido el Excmo. Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia (STJRNS1, Se 35/13 "Jones"; STJRNS1, Se 11/14 "Lago"), no impide incrementar las mismas cuando no retribuyen adecuadamente la tarea realizada, tal como sucedió en autos.-

En consecuencia, y con fundamento en la disposición invocada, he de aplicar al caso la escala prevista para el proceso ordinario, regulándose sobre dicha base para la Dra. Melissa Hernández Osorio el 15% por su labor como patrocinante del actor, y para los Dres. María Carolina Marsó, Walter Maxwell y Hernán E. Rivas en el 8% en conjunto por su labor como apoderados y patrocinantes de la parte demandada Compañía de Seguros a Mercantil Andina S.A.-

Se deja constancia que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, 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 y 34 de la Ley G2212, tal como lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023.-

Todo ello de conformidad con arts. 6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 Ley 2212 R.N.-

Por los fundamentos expuestos, normas legales, jurisprudencia y doctrina expuestas;

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por el Sr. Pablo Andrés Rivas en su

mérito, condenar a la Compañía de seguros La Mercantil Andina S.A y Roberto Anta S.A.S a abonar al primero la suma de \$ 6.837.422,64.-, en concepto de indemnización de daños y perjuicios, más sus intereses determinados en los considerandos, en el plazo de diez (10) días corridos de notificados de la presente, bajo apercibimiento de ejecución.-

II.- Imponer las costas del proceso a las demandadas en su calidad de vencidas (art. 62 CPCC).-

III.- Regular los honorarios de la Dra. Melissa Hernández Osorio el 15% por su labor como patrocinante del actor, y para los Dres. María Carolina Marsó, Walter Maxwell y Hernán E. Rivas en el 8% en conjunto por su labor como apoderados y patrocinantes de la parte demandada Compañía de Seguros a Mercantil Andina S.A.-

Se deja constancia que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, 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 y 34 de la Ley G2212, tal como lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023.-

IV.- Regístrese. Notifíquese en los términos previstos por los arts. 120 y 138 del CPCC.-

Notifíquese a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro a cuyos efectos se vincula a la misma al presente proceso.-

José María Iturburu

Juez.-