

San Antonio Oeste, 27 de octubre de 2023.-

VISTOS: Los presentes obrados caratulados: "**MORON EDUARDO RENE C/ LA MERCANTIL ANDINA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO) (VIRTUAL)**", **Expte. N° SA-00183-C-0000**, traídos a despacho para resolver, de los que resulta:

I.- ANTECEDENTES:

1.- ESCRITO DE INICIO. HECHOS. PRETENSIÓN:

El día 1 de noviembre de 2021 el Sr. Eduardo René Morón (DNI. 34.221.076), por derecho propio, promovió acción de daños y perjuicios por incumplimiento contractual contra La Mercantil Andina S.A., y violación a la Ley 24.240 y mod. de Defensa del Consumidor por la suma de \$390.755,46 con más intereses y costas.-

Manifestó que el día 19 de diciembre de 2020 aproximadamente a las 15:30hs., circulaba con su vehículo marca VOLKSWAGEN VOYAGE patente OHW726 por calle Islas Malvinas llegando a calle Dorrego cuando por esa calle circulaba una motocicleta a toda velocidad, y que a pesar de haber frenado, la motocicleta lo impactó en la puerta trasera de su vehículo.-

Al detenerse, asistió al conductor de motocicleta y cuando realizó el llamado a la policía, este huyó de manera inminente, ya sea por no tener documentación obligatoria, o que por otras razones, esta persona se fue del lugar del siniestro.-

Que en fecha 21 de diciembre de 2020 realizó la denuncia del siniestro ante la empresa aseguradora La Mercantil Andina S.A., la cual adjuntó como prueba documental, ya que cuenta con el seguro a todo riesgo, por lo que la demandada debería cubrir los daños del vehículo conforme al importe de franquicia.-

Posteriormente la demandada le requirió presupuesto de repuestos y mano de obra para la reparación del automóvil, por lo que obtuvo los mismos por parte de la empresa ARIAS HNOS S.A. (que presupuestó \$71.440), y del taller JM CARS (que presupuestó \$95.200), por puerta trasera y mano de obra de chapa y pintura.-

Así, habiendo presentado ante la empresa aseguradora lo solicitado, la misma no brindó respuesta, por lo que insistió mediante vía telefónica, sin obtener resultados. De esta manera, requirió a la aseguradora una mediación ante el CIMARC, la cual se llevó a cabo sin que las partes arribaran a ningún acuerdo.-

Sostiene que finalizada la instancia de mediación sin obtener resultados la demandada incumplió su obligación principal al no brindarle cobertura en virtud del contrato celebrado, y por ello se encuentra facultado a exigir el cumplimiento forzado de la

obligación, como así también el resarcimiento de los daños y perjuicios por su incumplimiento y por la Ley de Defensa del Consumidor.-

Mencionó consideraciones jurídicas sobre la relación de consumo, los incumplimientos a la Ley 24.240 en su Art. 19, y normativa del Art. 1094 in fine y 1725 del CCyC.-

Reclamó los siguientes rubros indemnizatorios: Daño Patrimonial: Daño Emergente \$230.755,46 -valor reparaciones-; Desvalorización de la unidad \$10.000,00. Daño Extrapatrimonial: Daño Moral por la suma de \$150.000,00; y por daño punitivo mencionó los fundamentos con un monto indeterminado.-

Fundó en derecho, ofreció prueba y solicitó que se haga lugar a la acción, con costas.-

2.- INICIO. INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL:

El día 18 de noviembre de 2021 se tuvo por promovida demanda de daños y perjuicios en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor, y según las normas del proceso sumarísimo (Art. 486 CPCC y 53 de LDC) otorgando la intervención del Ministerio Público Fiscal en los términos del art. 52 de la Ley 24.240, quien contestó sin formular observaciones jurídicas.-

3.- CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA. ARGUMENTOS DEFENSIVOS:

El día 27 de junio de 2022 la empresa La Mercantil Andina SEGUROS S.A. contestó el traslado de la demanda mediante apoderado.-

Reconoció la celebración de un contrato de seguro bajo póliza Póliza N° 012629157, a nombre de Eduardo René Morón, con vigencia desde el 09/11/2020 al 09/03/2021 y denunció límite de cobertura de la referida Póliza en la suma de \$10.000.000 por responsabilidad civil.-

Formuló la negativa por imperio procesal de la totalidad de los hechos, y relató su versión sobre los mismos, negando el encuadre normativo en la Ley de Defensa al Consumidor, como así también la relación de consumo con el actor. Expresó que la no cobertura del siniestro responde al excesivo e injustificado monto pretendido por el actor por los daños invocados y causados a su vehículo en su relato inicial.-

Así, negó los rubros reclamados por excesivos e injustificados, por entender que los presupuestos acompañados se encuentran sobrevaluados, en tanto que la pretendida “Desvalorización de la unidad” de ninguna manera puede proceder válidamente dicho reclamo, ya que no existe gravedad en los daños invocados por el actor y consecuentemente no se da una depreciación técnica comercial del valor de la unidad, como así también solicitó el rechazo la procedencia del rubro “Daño a la persona” (moral) y el monto pretendido. Por último solicitó se rechace el reclamo en cuanto a los

“daños punitivos” como supuesto deber constitucional de su mandante y a título de sanción pecuniaria disuasiva.-

Fundó en derecho, ofreció prueba y solicitó el rechazo de la acción, con costas.-

4.- PROCEDIMIENTO:

El 19 de octubre de 2022 se fijó audiencia a los fines previstos en el Art. 361 del CPCC, para el día 14 de noviembre de 2022, la que se desarrolló en presencia de ambas partes y, ante la imposibilidad de avenimiento se fijó el objeto de prueba consistente en determinar los hechos expuestos en la demanda y su contestación, fijando su plazo en el término de 10 días.-

El 5 de diciembre de 2022 se dejó constancia de no haberse celebrado la audiencia de sorteo de perito mecánico por no haber sido notificado el colegio respectivo.-

El 13 de diciembre de 2022 la demandada desistió de la pericial mecánica ofrecida.-

En fecha 16 de mayo de 2023 se agregó informe de JM CARS.-

El 1 de septiembre de 2023 se agregó el informe remitido por Arias Hermanos S.A.-

En misma fecha, previa certificación del Secretario, y conforme lo establecido por el Art. 486 CPCC, se clausuró el período probatorio y se pusieron los autos para alegar por el término de 5 días.-

En fecha 6 y 15 de septiembre de 2023 la demandada y actora, respectivamente, presentaron sus alegatos.-

El 22 de septiembre de 2023 se llamó a autos para sentencia y en fecha 5 de octubre de 2023 se certificó por Secretaría que el mismo ha quedado firme.-

II.- BASE FÁCTICA:

Primeramente debo decir que ambos litigantes, actor y demandada, han reconocido la celebración del contrato de seguro del automotor marca VOLKSWAGEN VOYAGE patente OHW726, asegurado bajo la póliza N° 012629157, y que al ocurrir el siniestro, frente a la denuncia del mismo, se inició el expediente administrativo en la aseguradora como Siniestro N° 500983430747.-

Entonces, no es un hecho controvertido que las partes se vincularon a través de un contrato de seguro que puso sobre la aseguradora demandada la obligación de atender el siniestro invocado como base de la acción.-

Tampoco ha sido controvertida la existencia del siniestro en los términos expuestos por el Sr. Morón, sino que la discusión se centra entre ambas partes, sobre el monto del presupuesto por los daños causados al vehículo. Así lo indicó la propia demandada, al

manifestar que la no cobertura del siniestro respondió “*al excesivo e injustificado monto pretendido por el actor por los daños invocados y causados a su vehículo*” -sic.-

Ahora bien, sobre dicha plataforma fáctica, corresponde determinar si existió incumplimiento contractual por parte de la demandada y, en su caso, la procedencia o no de los rubros indemnizatorios peticionados y por la suma reclamada.-

Para ello, resultará de vital importancia la prueba que se haya producido en autos.-

III.- DERECHO APLICABLE:

Que teniendo en cuenta que las partes discuten sobre el régimen legal aplicable, adelanto que sí estamos frente a una relación regida por la Ley de Defensa del Consumidor.-

En efecto, el Art. 1092 CCyC define a las relaciones de consumo como: “*el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social*”.-

Así, surge de las constancias de autos que la demandada La Mercantil Andina S.A. es una compañía aseguradora que se dedica a la oferta de seguros en los términos de la ley que regula la actividad (Ley de Seguros N° 17.418). Entonces, resulta evidente que es una proveedora de un servicio: el seguro (Art. 2 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor). Tampoco hay dudas de que el asegurado resulta ser un usuario o consumidor, en los términos del Art. 1 de la Ley N° 24.240.-

Lo anterior, encuentra su anclaje en el rango constitucional de la protección de los derechos de consumidores y usuarios (Art. 42 CN) atento el carácter de orden público de la norma en la materia.-

Así, considerando la especialidad de la regulación consumeril, es importante destacar que en la obra colectiva Código Civil y Comercial de la Nación Comentado dirigida por el Dr. Lorenzetti, citando a Vázquez Ferreira, se sostiene que: “*Las relaciones de consumo se rigen por la Ley de Defensa del Consumidor y sus reglamentaciones, sin perjuicio de otras disposiciones legales que resulten de aplicación atendiendo a la actividad que el proveedor desarrolle*” (Lorenzetti, Ricardo Luis -- *Código Civil y Comercial de la Nación Comentado (Tomo VI)* -- 1a ed. -- Santa Fe -- Rubinzal-Culzoni -- 2014 -- pág. 243). Es decir que, no podemos obviar que cuando se habla de defensa del consumidor se hace referencia a un microsistema que atraviesa de manera transversal todo el universo de los contratos.-

En función de lo anterior, analizaré el presente caso traído a mi conocimiento tomando

como punto de partida que el seguro que sirve de base a la acción impetrada y no desconocida por ambas partes, reviste carácter de contrato de consumo, ello porque el tomador del seguro encuadra en la noción de consumidor y la aseguradora, en el rol de proveedora, -Arts. 1 y 2 de la Ley de Defensa al Consumidor-.-

Por otra parte y atendiendo a este tipo de relación, el Art. 3 de la Ley de Defensa del Consumidor, dispone que *"Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica"*.-

Entonces teniendo en cuenta que esta relación tiene rango constitucional y es de orden público, no cabe duda que se está ante una relación de consumo. Así, distinta jurisprudencia lo ha sostenido, como lo dicho por la CAMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL. CAPITAL FEDERAL, CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES en los autos "MENDOZA GONZALEZ CARMEN ROSARIO C/ ZURICH SANTANDER SEGUROS ARGENTINA SA S/ORDINARIO" Expediente COM 9789/2018: *"Como es sabido, la Constitución es ley suprema o norma fundamental no solo por ser la base sobre la que se erige todo el orden jurídico-político de un estado, sino también, por ser aquella norma a la que todas las demás leyes y actos deben ajustarse. Esto quiere decir que todo el ordenamiento jurídico-político del estado debe ser congruente o compatible con la constitución. Esta supremacía significa -ante todo- que la constitución es la "fuente primaria y fundante" del orden jurídico estatal. Esto implica colocar a la constitución en el vértice de dicho orden. Ello quiere decir que es ella -desde dicha cúspide- la que dispone cuál es la gradación jerárquica del mismo orden, porque como fuente primaria y fundante bien puede ocurrir que la constitución resigne el primer plano al que estamos acostumbrados, para reconocer en dicho nivel más alto que el de ella misma al derecho internacional -sea el general, sea el de los derechos humanos- y/o al derecho de la integración supraestatal y su derivado, el derecho comunitario (cfr. Bidart*

Campos, German J., Manual de la Constitución Reformada, Tomo II, Pág. 333/334, Sociedad Anónima Editora, Comercial, Industrial y Financiera, Bs. As., 2000). En ese orden, recuerdo que los contratos deben “interpretarse conforme a la intención común de las partes y al principio de la buena fe” (art. 1061 CCyC), “la conducta de las partes, incluso la posterior a su celebración” resulta una fuente de interpretación del contrato (art. 1065, inc. b) y “[l]a interpretación debe proteger la confianza y la lealtad que las partes se deben recíprocamente, siendo inadmisibles la contradicción con una conducta jurídicamente relevante, previa y propia del mismo sujeto”. Asimismo, remarcó que el art. 3 de la Ley de Defensa del Consumidor (“LDC”) establece que “[l]a interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa”. En materia de interpretación de las cláusulas de los contratos de seguro que designan el beneficiario, se ha señalado que se debe tener en cuenta cuál ha sido la voluntad real del asegurado y que en caso de duda acerca del beneficiario de un seguro de vida, deben ser investigadas todas las circunstancias que permitan establecer la voluntad del asegurado (Conf. Lichtman, Guido E. “El beneficiario en el seguro de vida” TR LALEY AR/DOC/5352/2012). Es del caso destacar que, al interpretar el art. 145 LS, que establece los beneficiarios para el caso de que no haya una designación expresa, se ha dicho que la determinación de las personas beneficiarias por institución legal es efectuada en la ley de Seguros en favor de quienes el legislador ha presumido de los efectos directos del asegurado (conf. Lichtman, op. cit. loc. cit.)”, Id SAIJ: FA22130002.-

Se ha dicho también que: “El seguro es un típico contrato de adhesión y su interpretación debe ser realizada en el sentido más favorable al consumidor, como forma de proteger a la parte más débil de la relación, ello en virtud del principio del ‘favor debilis’ y con la idea de restablecer la relación de equivalencia entre las partes” (Autos: “Catena, Martha Enriqueta c/ Banco Bansud s/ Cumplimiento de contrato, Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala A, 15/09/2011).-

La doctrina de manera unánime expone que la defensa del consumidor es una necesidad que surge a raíz de las relaciones asimétricas que el tráfico económico actual impone a los usuarios y consumidores. Así, su interpretación debe ser realizada en el sentido más favorable para los consumidores, en virtud del principio del "favor debilis" y con la idea de restablecer la relación de equivalencia entre ambas partes.-

"Se trata, entonces, de un ámbito donde las relaciones jurídicas entre los particulares

se encuentran atravesadas por el interés público y limitadas por el orden público protectorio, pues es claro que en un sinnúmero de actividades cotidianas los consumidores se encuentran expuestos a riesgos que no pueden controlar, para lo que se hace necesaria la intervención de agencias y órganos públicos que aseguren el control de la actividad" (Herrera, Marisa; Caramelo, Gustavo; Picasso, Sebastián -- Código Civil y Comercial de la Nación Comentado (Tomo 3) -- 2a ed. -- Ciudad Autónoma de Buenos Aires -- Ediciones SAIJ -- 2022 – pág. 489).-

Por todo lo expuesto es que desde esa perspectiva deberá ser analizado y juzgado el presente caso.-

Asimismo, los contratos de consumo deben respetar y enmarcarse en los siguientes principios: deber de información (Art. 4 LDC), trato digno (Art. 8 bis LDC), interpretación de los principios de la manera más favorable para el consumidor (Art. 3 LDC), principio de reparación integral, buena fe y lealtad.-

Por otra parte, el Art. 46 de la Ley de Seguros establece que el tomador, o derechohabiente en su caso, comunicará al asegurador el acaecimiento del siniestro dentro de los tres días de conocerlo. El asegurador no podrá alegar el retardo o la omisión si interviene en el mismo plazo en las operaciones de salvamento o de comprobación del siniestro o del daño. Además, el asegurado está obligado a suministrar al asegurador, a su pedido, la información necesaria para verificar el siniestro o la extensión de la prestación a su cargo y a permitirle las indagaciones necesarias a tal fin.-

El Art. 56 del mismo cuerpo normativo indica que el asegurador debe pronunciarse acerca del derecho del asegurado dentro de los treinta días de recibida la información complementaria prevista en los párrafos 2º y 3º del artículo 46. La omisión de pronunciarse importa aceptación y el Art. 49 establece que 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. En los seguros de personas el pago se hará dentro de los quince días de notificado el siniestro, o de acompañada, si procediera, la información complementaria del artículo 46, párrafos segundo y tercero.-

A su vez, en el caso de marras también resultan aplicables las disposiciones del Código Civil y Comercial, en lo atinente a la responsabilidad civil.-

Siguiendo el principio general de no dañar a otro (Arts. 1716 y 1737 CCyC), el incumplimiento de una obligación y la consiguiente lesión a un derecho del consumidor,

da lugar a la reparación del daño causado.-

Por su parte, el Art. 10 bis de la Ley de Defensa del Consumidor establece que el incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible (inc. a), aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente (inc. b), rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato (inc. c), ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.-

Nos encontramos ante un supuesto de responsabilidad objetiva (Art. 1723 CCyC) que nace ante el incumplimiento del proveedor que genere o no daño al consumidor, en virtud de ser una infracción formal al ordenamiento legal.-

De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 1722 CCyC, el factor de atribución es objetivo cuando la culpa del agente es irrelevante a los efectos de atribuir responsabilidad. En tales casos, el responsable se libera demostrando la causa ajena, excepto disposición legal en contrario.-

En el terreno contractual, se configura cuando el deudor no obtuvo el resultado determinado o eficaz prometido (Arts. 774 incs. b y c, 1723 y 1768 CCyC), o infringe el específico deber de seguridad o garantía por el resultado asumido.-

La doctrina de las obligaciones de medios y de resultado ha sido utilizada por la doctrina argentina, en base a la doctrina francesa, con numerosas posiciones distintas, que, en el plano de su aplicación, dio lugar a soluciones dispares. Por esta razón no se las incluyó expresamente ni se las reguló, estableciendo reglas normativas antes que clasificaciones. Por eso existe una definición clara de los supuestos en el artículo 774 que regula las obligaciones de hacer. Cuando se promete un resultado determinado, la responsabilidad es objetiva (art. 1723), porque en estos casos, si no se produce el resultado esperado, no es necesario probar la falta de culpa. La imputación es entonces objetiva (Lorenzetti, Ricardo Luis -- *Código Civil y Comercial de la Nación Comentado (Tomo VIII)* -- 1a ed. -- Santa Fe -- Rubinzal-Culzoni -- 2014 -- pág. 396).-

Va de suyo entonces que dicha solución busca proteger al consumidor contemplándolo como la parte más débil en la relación de consumo, y buscando dar cumplimiento con la finalidad tuitiva que inspiró a la ley.-

IV.- PRUEBA:

Definido lo anterior, y a los fines de determinar si efectivamente hubo un

incumplimiento en el contrato, he de ceñirme a la prueba producida en autos.-
Para ello, adelanto que habría sido de vital importancia atento las diferencias esgrimidas por las partes en cuanto al monto del reclamo por los daños sufridos, que la pericia mecánica oportunamente ofrecida por la propia demandada, se hubiera realizado.-

Mas no ocurrió así, toda vez que la demandada desistió de la misma y esto, adelanto, no le será favorable a los fines de resolver el presente reclamo.-

Lo anterior, por cuanto dicha prueba que recaía sobre la demandada, resultaba indudablemente el medio idóneo para dirimir esta cuestión, no existiendo entonces actividad probatoria alguna por parte de la compañía aseguradora que permita desvirtuar válidamente los presupuestos acompañados por la actora y por consiguiente no ha probado el supuesto en el que basa su defensa. De este modo, con su desistimiento, la demandada no logró justificar su presupuesto, como así tampoco refutar los presupuestos traídos por la actora.-

En tal sentido, debo decir que a todo evento, de existir dudas, me inclinaré por la solución más favorable al consumidor de contrato de seguros, respetando lo establecido en el Art. 3 LDC y Arts. 1094 y 1095 CCyC.-

Por lo tanto, tengo en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez a la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, Teoría General de la Prueba Judicial, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1.972, Tº 1, pág. 15). Así, cada litigante debe aportar la prueba de los hechos que invocó y que la contraria no reconoció; en particular, los hechos constitutivos debe probarlos quien los invoca como base de su pretensión y los hechos extintivos e impeditivos, quien los invoca como base de su resistencia. Este autor sostiene que *"corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición -pretensión o excepción- lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable, o dicho de otro modo, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición procesal. La alegación es requisito para que el hecho sea puesto como fundamento de la sentencia si aparece probado, mas no para que en principio la parte soporte la carga de la prueba"*. (Devis Echandía, Hernando -- Teoría general de la prueba judicial (Tomo 1) -- Buenos Aires -- Ed. Zavalía -- pág. 490 y ss).-

Por su parte, cabe recordar también que conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces

formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica. No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa. (Art. 386 CPCC).-

Entonces, analizaré los elementos probatorios arrojados a la luz de la sana crítica (conf. Art. 386 CPCC), a los efectos de arribar a una decisión razonablemente fundada (conf. Art. 3 CCyC).-

Así, de acuerdo a las constancias de autos, en los presupuestos acompañados por el Sr. Morón -ratificados por sus emisores-, el taller JM CARS indicó que para la reparación de los daños sufridos por el vehículo la mano de obra ascendía al mes de mayo del año 2021, al monto de \$95.200. Por su parte, ARIAS HNOS S.A. presupuestó en concepto de puerta trasera derecha el importe de \$71.440, luego actualizado a la suma de \$310.234,00 al momento de contestar oficio en fecha 15 de agosto de 2023.-

Mientras que del informe elaborado por el Sr. Néstor Eduardo Moyano acompañado por la demandada, surge el monto de \$111.940 por ambos conceptos (mano de obra y repuestos), indicando que *“El costo presupuestado de mano de obra se estima muy exagerado en relación a los que vemos a diario. Oportunamente se le ofreció al asegurado que concurriera a talleres colaboradores que son los más prestigiosos y aceptados por la gente y no quiso. Ello nos demuestra que lo que no quiere es que quede expuesta la diferencia de valores (...)”*.-

V.- ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

Acaecido el siniestro en fecha 19 de diciembre de 2020, de acuerdo a las constancias de autos, en fecha 21 de diciembre de 2020 el Sr. Morón formuló la denuncia del mismo ante la aseguradora, siendo dicho trámite registrado bajo SINIESTRO N° 500983430747.-

Tomando dichas fechas, conforme las condiciones pactadas en la póliza y lo prescripto en la Ley de Seguros, el asegurado denunció el siniestro en tiempo y forma, toda vez que tenía el plazo de tres días para hacerlo (Art. 46, primer párrafo, LS), ocupándose de gestionar los presupuestos peticionados por la aseguradora (Art. 46, segundo párrafo LS). En los términos de dicha normativa, el asegurador debió pronunciarse acerca del derecho del asegurado dentro de los treinta días de recibida la información complementaria prevista en los párrafos 2° y 3° del Art. 46, y la omisión de pronunciarse importa aceptación (Art. 56 LS).-

Así, el actor sostiene que una vez acompañados los presupuestos que le solicitó la

Compañía, no obtuvo más respuestas por parte de la misma, debiendo insistir telefónicamente sin obtener resultados, por lo que posteriormente se vio en la necesidad de convocar a la aseguradora a una reunión de mediación y posteriormente a dar inicio a la presente acción que hoy nos encontramos analizando.-

En dicho sentido, la demandada se limitó a negar aquella falta de respuestas, sin embargo, no acreditó haber comunicado fehacientemente al actor su pronunciamiento en torno al reclamo, en los términos del ya mencionado Art. 56 de la Ley de Seguros.-

Con este proceder, la demandada ha vulnerado el derecho a la información del consumidor en cuanto señala que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, y a condiciones de trato equitativo y digno.-

Con su actitud indiferente, la compañía aseguradora también ha lesionado el derecho del Sr. Morón en su calidad de consumidor, a recibir un trato digno. Arribo a esta conclusión puesto que las demoras y falta de respuesta al reclamo y gestiones formuladas por el consumidor, colocándolo en un derrotero de reclamos (denuncia del siniestro ante la aseguradora, con su correspondiente tramitación y gestiones, citación ante el CIMARC, e inicio de las presentes actuaciones) haciendo caso omiso a su petición, configura una grave desatención y, en suma, un incumplimiento a los términos contractuales y normativos que regulan la relación.-

Estas actitudes, consideradas como graves transgresiones a los derechos de la parte más débil de estos contratos, son sancionadas por nuestra legislación, conforme desarrollaré de manera posterior en oportunidad de expedirme acerca de los rubros indemnizatorios reclamados.-

De lo anterior se desprende que, denunciado el siniestro el 21 de diciembre de 2020, ante la falta de respuestas por parte de la aseguradora, la mora se produjo el día 5 de enero de 2021 (conf. Art. 49 LS), toda vez que a partir de ese momento la demandada se ha configurado como incumplidora del contrato por ella misma diseñado y al que adhirió el actor.-

En dicho contrato, la demandada redactó y estableció sus propias obligaciones, al determinar lo siguiente: “(...) Coberturas específicas del riesgo: Responsabilidad civil con límite hasta \$ 10.000.000 D2 - R.C.L.- TODO RIESGO CON FRANQUICIA \$ 24.000.- Daños por incendio, total y parcial. Daños por accidente, total y parcial. Robo y/o hurto, total y parcial. Granizo, terremoto, inundación, desbordamiento, huelga y/o

tumulto popular” (pág. 2), indicando respecto de la cobertura por daños al vehículo asegurado, que: “El Asegurador indemnizará al Asegurado los daños materiales que sufra el vehículo objeto del seguro por vuelco despeñamiento o inmersión, roce o choque de o con otros vehículos, personas, animales o cualquier otro agente externo y ajeno al mismo vehículo, ya sea que esté circulando, fuere remolcado, se hallare estacionado al aire libre o bajo techo, durante su transporte terrestre, fluvial o lacustre, los daños enunciados precedentemente incluyen los ocasionados por terceros. (...) El Asegurador responde por las piezas y partes fijas de que esté equipado el vehículo en su modelo original de fábrica. Los accesorios y elementos opcionales incorporados al vehículo que no sean provistos de fábrica, en su versión original, sólo estarán cubiertos cuando hayan sido especificados expresamente en la póliza y declarado sus respectivos valores (...)” (pág. 9)”.-

La Cámara Civil de la Primera Circunscripción ha dicho que: *“(...) el bien jurídico protegido es, precisamente, la tutela de los derechos del consumidor y del usuario. El incumplimiento u omisión de los prestadores de bienes y servicios respecto de los deberes y obligaciones a su cargo, es lo específicamente penado por la Ley y fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor, no revistiendo la multa prevista en la ley carácter retributivo sino punitivo y a modo de advertencia ejemplar, para evitar que el infractor continúe en la conducta antijurídica. Se persigue proteger de esa manera el orden social, al más débil de la relación contractual, en el caso, el consumidor, quien claramente se encuentra en una posición débil frente a las entidades prestadoras del servicio (...)” (Voto de la Dra. Sandra Filipuzzi de Vázquez en Autos: “SURA, CRISTIAN SEBASTIAN VS. SEGUROS SURA S.A. S/ APELACION, EXPTE. N° VI-30981-C-0000, CCCFM Viedma, 08/07/2022).-*

Entonces, pesando sobre la aseguradora La Mercantil Andina S.A. la carga de acreditar el cumplimiento de las obligaciones asumidas y no habiéndolo realizado, incluso transcurridos más de 34 meses del siniestro, corresponde decretar su responsabilidad en los términos de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y modificatorias, haciendo lugar a la acción de daños y perjuicios promovida por el actor, debiendo responder por las consecuencias dañosas del hecho generador frente al usuario.-

Por otra parte, y no siendo menos relevante, nótese que entre los presupuestos presentados en su oportunidad por la aquí actora, y el presupuesto presentado por el demandado, había sólo una diferencia de \$54.700,00, suma que para una empresa de semejante envergadura no era relevante a los fines de causarle un perjuicio en su

patrimonio, por lo que podría haberse resuelto no solo entre las mismas partes, sino también en mediación, sin llevar al actor a este litigio.-

VI.- ANÁLISIS DE LOS RUBROS INDEMNIZATORIOS:

Verificado el incumplimiento contractual por parte de la aseguradora, a continuación corresponde me expida respecto de los rubros indemnizatorios reclamados:

a.- DAÑO EMERGENTE:

Por este rubro, la parte actora reclamó la suma de \$230.755,46 en concepto de los daños efectivamente sufridos en su vehículo, que indica guardan relación con los presupuestos y fotos acompañadas en la demanda.-

Conforme los presupuestos acompañados por la actora, los cuales lógicamente en virtud del proceso inflacionario imperante en nuestro país han quedado desactualizados, la reparación del daño ocasionado en el vehículo insumiría entre mano de obra y repuestos la suma de \$166.640. Ello, de acuerdo a los presupuestos emitidos en los meses de marzo y junio del año 2021. Es preciso señalar que la actora actualizó mediante la calculadora del Poder Judicial y de acuerdo a la tasa Mix/Activa/BNA(Jerez)/Guichaqueo/Fleitas (Diaria) los intereses de dichos presupuestos a la fecha de interposición de la demanda, lo que arrojara el importe de \$210.755,46.-

Toda vez que los emisores de dichos presupuestos (JM Cars y Arias Hnos.) han ratificado su veracidad, no existiendo otra prueba que permita cuantificar dichos gastos, puesto que la demandada desistió de la producción de la pericia mecánica ofrecida, se tomarán dichos valores para la determinación del daño emergente.-

Por lo expuesto, este rubro prosperará por la suma de \$166.640, por entender que la misma resulta justa, razonable y equitativa, y a la que se le deberán calcular los intereses desde la fecha de los presupuestos mencionados -19 de marzo de 2021 (Arias Hnos.) y 16 de mayo de 2021 (JM CARS)- y hasta su efectivo pago, conforme la tasa de interés dispuesta por el STJ en los precedentes "JEREZ"/"GUICHAQUEO"/"FLEITAS".-

b.- DESVALORIZACIÓN DE LA UNIDAD:

La actora reclamó el monto de \$10.000 en concepto de la pérdida de valor de la unidad sosteniendo que previo al siniestro el vehículo se encontraba en perfecto estado de uso y conservación, y que en virtud del violento impacto sufrido, el mismo mantendrá secuelas de reparación, como pequeñas deformaciones residuales, cambio de tono de brillo de pintura, soldaduras no convencionales y piezas que no corresponden a la

unidad de origen.-

Resulta indiscutible que el rodado ha sufrido una merma en su valor como consecuencia directa del siniestro que debe ser cubierto por la aseguradora y que, no obstante la posterior reparación a realizarse, quedarán detalles que disminuirán su valor de mercado, por lo que este rubro prosperará en el importe reclamado y al mismo deberán aplicarse los intereses correspondientes hasta su efectivo pago, siguiendo los lineamientos establecidos por nuestro Superior Tribunal de Justicia en el pronunciamiento dictado en los autos "Guichaqueo" y "Fleitas", o la que establezca el STJ como doctrina legal al momento del cumplimiento de esta sentencia.-

c.- DAÑO MORAL:

El Sr. Morón reclamó en concepto de daño moral la suma de \$150.000 sosteniendo que evidentemente la existencia de secuelas que le han afectado, no sólo por el incumplimiento contractual en sí, que le generó angustias y malestares, sino también por todo este tiempo que está perdiendo para exigir que la demandada asuma sus obligaciones.-

Este daño extrapatrimonial se manifiesta como una alteración disvaliosa del bienestar psicofísico de una persona por una acción atribuible a otra persona (conf. Mosset Iturraspe, Jorge (Dir.); Kemelmajer de Carlucci, Aída (Coord.) -- *Responsabilidad Civil. Teoría general. Presupuestos* -- 1a. ed., 2a. reimp. -- Buenos Aires -- Hammurabi -- 1997 -- pág. 242).-

Jurisprudencialmente se ha sostenido que para que este rubro resulte procedente, no se requiere la producción de prueba directa, sino que puede tenérselo por comprobado ante la razonable presunción de que el hecho que motiva el juicio generó un padecimiento espiritual susceptible de justificar la indemnización reclamada.-

A su vez, aquello surge de lo que expresamente prevé el Art. 1744 CCyC al establecer que el daño debe ser acreditado por quien lo invoca, excepto que la ley lo impute o presuma, o que surja notorio de los propios hechos.-

Por ello, debe tenérselo por configurado por la sola producción del hecho dañoso y el trato indiferente propinado por la aseguradora, ya que se presume la existencia de una lesión en los sentimientos. Es que en marras puede inferirse la existencia del daño moral toda vez que el siniestro acaecido naturalmente ha afectado el espíritu, la tranquilidad y la integridad del actor, quien no sólo ha padecido las consecuencias del mismo, sino que se le ha adicionado a dicho malestar, la inconducta y destrato de la aseguradora.-

Por lo expuesto, estimo prudente hacer lugar al daño moral reclamado, y fijar la suma

pretendida en \$150.000.-

A dicho importe deberán aplicarse los intereses correspondientes hasta su efectivo pago, siguiendo los lineamientos establecidos por nuestro Superior Tribunal de Justicia en el pronunciamiento dictado en los autos "Guichaqueo" y "Fleitas", o la que establezca el STJ como doctrina legal al momento del cumplimiento de esta sentencia.-

d.- DAÑO PUNITIVO:

En relación a este rubro, la actora dejó su determinación sujeta al arbitrio de la suscripta, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 52 bis de la Ley 24.240 -mod. por Ley 26.361-, que determina que para que proceda el daño punitivo debe verificarse que el proveedor/distribuidor incumpla con sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor/usuario, dejando librado el legislador su aplicación y graduación a criterio judicial.-

Al respecto, la normativa persigue no sólo castigar un grave proceder sino también el de prevenir la reiteración de hechos similares en un futuro, restablecer el equilibrio emocional de las víctimas, reflejar la desaprobación social frente a las graves inconductas, proteger el equilibrio del mercado con el objeto de brindar real operatividad al Derecho del Consumidor (Arts. 28 y 42 de la Constitución Nacional, Art. 30 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, Art. 27 de la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, y demás citados por el Art. 75 inc. 22 y 23 de la Constitución Nacional).-

Nuestra Cámara Civil se ha pronunciado acerca de esta multa, al señalar que la misma: *“juega un rol preventivo, disuasivo, ejemplificador o sancionatorio (...) esta herramienta diseñada por el legislador en el ámbito del derecho del consumo no escapa a mi pensamiento que si bien traduce un tinte indemnizatorio en realidad tiene una clara naturaleza correctiva por lo que es de carácter accesorio y de aplicación excepcional”* (Voto de la Dra. María Luján Ignazi en Autos: “MAYE, NANCY FABIANA VS. JARAMILLO, NÉSTOR FABIÁN S/ DAÑOS Y PERJUICIOS, EXPTE. N° VI-31296-C-0000, CCCFM Viedma, 01/07/2022).-

El Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia ha sostenido en cuanto a este daño que *“(...) 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. Sólo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares (...)”* (Voto del Dr. Enrique Mansilla en Autos: COFRE NICOLAS SEBASTIAN C/

FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A. S/ SUMARISIMO (CASACIÓN),, EXPTE. N° B-4CI-204-C2015, STJ Río Negro, 04/03/2021).-

En dicho precedente, el STJ hizo alusión a críticas sobre el alcance amplio y que 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 ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (...)*".-

En el caso analizado, el incumplimiento contractual de la compañía aseguradora al no resarcir el daño patrimonial sufrido por el Sr. Morón en su vehículo, sumado a la insuficiente información suministrada a este último y el trato indiferente demostrado por la primera, menoscaba los derechos del actor en su calidad de cliente consumidor.-

La conducta de La Mercantil Andina S.A. refuerza el reproche hacia su conducta, por lo que nos encontramos ante una "*conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio*" -conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en el precedente Cofre.-

Así, encuentro la excepcionalidad referida para la procedencia de la figura, puesto que la conducta por parte de la compañía La Mercantil Andina S.A. deja entrever un abuso de posición dominante, en desmedro de los derechos e intereses de la parte más débil en esta relación, es decir, el Sr. Morón.-

Ello por cuanto los intentos para llegar a una solución no quedaron demostrados por parte de la aseguradora, que asumió una postura pasiva, omisiva, ajena tanto los principios rectores y constitucionales que tutelan al consumidor como del régimen de la Ley 24.240, sin intentar cumplirlos y conforme la actividad que desarrolla en el mercado (Art. 7 CCyC, Art. 65 Ley 24.240, mod. por Ley 26.361).-

Por ello, corresponde a La Mercantil Andina S.A. su reparación y resarcimiento ante la claridad de las normas constitucionales y de orden público y que hacen al régimen del consumidor.-

Los términos claros y precisos de la normativa aplicable -LDC, Art. 42 CN, entre otras y ya enunciadas-, debieron llevar a la demandada a adoptar una conducta acorde a la satisfacción de los intereses del usuario y ello no ha sido demostrado, sin embargo, lo que ocurrió fue lo contrario. Los intentos para llegar a una solución no quedaron

demostrados por parte de la compañía aseguradora que asumió una postura pasiva, omisiva, ajena tanto los principios rectores y constitucionales que tutelan al consumidor como del régimen de la Ley 24.240, sin intentar cumplirlos y conforme la actividad que desarrolla en el mercado (Art. 7 del Código Civil y Comercial y que guarda relación con el Art. 2 del Código Civil derogado; art. 65 de la Ley 24.240, mod. por Ley 26.361 B.O. del 07/04/2008).-

Ahora bien, en cuanto a las pautas para el establecimiento del monto, debe prevalecer la razonabilidad y equidad, considerando que *“ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: que sea la equidad la base de la discrecionalidad del juzgador”* (Mosset Iturraspe Jorge; Piedecasas, Miguel A. -- Código Civil Comentado -- Santa Fe -- Rubinzal-Culzoni -- 2003 -- pág. 44).-

Por lo expuesto entonces ante el incumplimiento demostrado y frente a la conducta de la demandada, encuentro razonable aplicar la sanción solicitada en la suma de \$300.000, suma que resulta del reclamo efectivamente otorgado y que valoro ajustada en proporción a los daños causados.-

A dicho importe deberán aplicarse los intereses correspondientes hasta su efectivo pago, siguiendo los lineamientos establecidos por nuestro Superior Tribunal de Justicia en el pronunciamiento dictado en los autos "Guichaqueo" y "Fleitas", o la que establezca el STJ como doctrina legal al momento del cumplimiento de esta sentencia.-

VII.- HONORARIOS Y COSTAS:

En los términos del Art. 68 CPCC, corresponde imponer las costas a la parte vencida.- Asimismo, a los fines de regular los honorarios se tendrá en cuenta el trabajo realizado medido por su extensión, eficacia, etapas cumplidas y resultado, de acuerdo a las pautas establecidas en los Arts. 6, 8, 10, 38, 48 y 50 de la ley G 2212.-

VIII.- Por todo lo expuesto, RESUELVO:

1.- Hacer lugar a la acción por daños y perjuicios promovida por el Sr. Eduardo René Morón (DNI. 34.221.076) contra La Mercantil Andina S.A., condenando a la demandada para que en el plazo razonable y usual de 10 días corridos a partir de su notificación, proceda a abonar al actor la suma de \$626.640, con más los intereses que deberán calcularse según las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.-

2.- Imponer las costas a La Mercantil Andina S.A., en su carácter de demandada vencida, por aplicación del principio objetivo de la derrota (conf. Art. 68 CPCC).-

3.- Regular los honorarios del Dr. Nicolás LAMAS y la Dra. Jacqueline LARRABURU, conjuntamente en la suma de \$93.996 (Coef. 15% del MB. \$626.640), según Arts. 6, 7, 8, 48 y 50 de la Ley 2212. Cúmplase con la Ley 869.-

Regular los honorarios del Dr. Gonzalo LORIENTE en la suma de \$87.730 (Coef. 10% del MB.626.640), según Arts. 6, 7, 8, 10, 48 y 50 de la Ley 2212. Cúmplase con la Ley 869.-

Se deja constancia de que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a través de aquella.-

4.- Regístrese y notifíquese de acuerdo a lo establecido en el Art. 9 de la Acordada 36/22 STJ.-

K. Vanessa Kozaczuk

Jueza