

El Bolsón, 1 de agosto de 2025.-

VISTOS: Los autos: "**MANSILLA, NORMA ELENA C/ SEGUROS BERNARDINO RIVADAVIA COOPERATIVA LIMITADA S/ MENOR CUANTÍA - DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**" (Expte. n° **EB-00489-JP-2025**) para resolver.

ANTECEDENTES:

En fecha 30 de junio de 2025, la Sra. N.E.M., con el patrocinio letrado de los Dr. BARROERO Darío Martín y STEINER Miguel Ángel, inició una demanda contra SEGUROS BERNARDINO RIVADAVIA COOP. LTDA. La acción judicial busca que la empresa de seguros contrate y abone el alquiler de un vehículo de similares características al de la Sra. M., hasta tanto le sea restituido su rodado.

La parte actora relata los hechos y explica que el 4 de marzo (del corriente año) sufrió un accidente con su automóvil RENAULT SANDERO STEPWAY 1.6 PRIVILEGE, dominio AD467EQ. El vehículo estaba asegurado contra todo riesgo en la firma demandada bajo la póliza Nro 21/02/645857, vigente desde el 10/01/25.

Que el 26 de marzo (aproximadamente 22 días después del accidente) la aseguradora envía una grúa desde Bariloche para llevar el auto al taller de Renault en San Carlos de Bariloche. Desde ese momento, la aseguradora no se contacta para informar los resultados del peritaje o el estado del auto.

El día 3 de abril la Sra. M. recibe una carta documento de OCA (N°C09201EE343 que informa la interrupción del plazo de 30 días para recabar información, solicitando su presencia en las oficinas de Bariloche con gastos a su cargo, a pesar de que la contratación se realizó en El Bolsón.

La parte actora consulta a la asesora Jackiw en la oficina de El Bolsón, quien le asegura que es "solo algo formal" para extender el tiempo de resolución del siniestro.

Norma se comunica también con Eliana Vanesa Rinaldi (quien firmó la carta documento), responsable del trámite, y esta le reitera que "no se preocupe" y que el perito aún no había informado los resultados.

En fecha 4 de abril la señora Rinaldi llama a la parte actora para notificarle que la señora Yanina Elizabeth Pastrana se haría cargo del siniestro y que se comunicaría. Le adelanta que el perito manifestó "destrucción parcial". La parte actora intenta comunicarse con la señora Pastrana sin éxito.

El día 11 de abril, ante la falta de contestación formal, la parte actora viaja a S.C. de Bariloche para verificar si el auto estaba en el taller de Renault, ya que no tenía comprobante de retiro. En el taller, le informan que no tienen respuesta del perito ni del seguro, y por ende, no hay orden de trabajo. Al solicitar información del peritaje, observa que la lista de repuestos no incluye los laterales de ambos asientos delanteros ni la óptica trasera derecha, los cuales se dañaron en el accidente.

Días después, el 15 de abril La señora PASTRANA se comunica por WhatsApp solicitando el pago de la franquicia de PESOS SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL (\$664.000) mediante transferencia bancaria para finalizar la reparación de chapa y pintura.

Es así que el 23 de Abril la Sra. M. deposita el importe requerido en Banco Nación y acredita la constancia a la asesora Patricia Jackiw.

El día 20 de mayo la parte actora envía la carta documento Nro "CD320504252" para solicitar información sobre el estado del trámite y la fecha de entrega del vehículo, ratificando las circunstancias del accidente, la entrega de la documentación solicitada, y protestando por la negación de daños materiales, la no entrega del vehículo y la intimación al pago de la franquicia. También intima al pago de \$742.000 por gastos de traslados al trabajo.

La Compañía Aseguradora responde en fecha 27 de mayo de 2025 la carta documento

OCA n° “C09201EL209”, rechazando los términos de la carta anterior y manifestando que la obtención de los repuestos necesarios es dificultosa, impidiendo finalizar la reparación integral del rodado.

La parte actora cierra su relato manifestando que desde esta última fecha, hasta el día de hoy, no tiene su auto ni conocimiento de cuándo lo tendrá a su disposición, lo que le ha generado gastos adicionales y una modificación en su vida social.

Con fecha 02 de Julio de 2025 se encuentra agregada la constancia de notificación al demandado del inicio de la presente acción y de la fijación de audiencia.

El día 25 de Julio de 2025 se realiza la audiencia prevista en el art. 700 del CPCC a la que concurrió la parte actora, con el Dr. BARROERO y, por la parte demandada compareció el Dr. MÉNDEZ Marcos Lucio. Que en dicha audiencia se solicita un plazo para realizar un ofrecimiento, desde parte de la demandada, por lo que se otorgan 3 días, lo que no implica una prórroga de los plazos procesales, por lo que al no haber presentado la contestación de demanda, la misma se tiene por incontestada y, se fija nueva audiencia para el día 31 de Julio.-

Que a la audiencia del día 31 de Julio, comparecen la Sra. M. con el Dr. STEINER y, por la demandada, invocando gestión, el Dr. MÉNDEZ. En dicha audiencia el abogado de la demandada, no da precesiones de la fecha de entrega del rodado, el cual según sus dichos se encuentra en el taller "COCHELO", del que desconoce la ubicación. Agrega que falta poco para terminar la reparación y muestra unas fotos a la actora y a su abogado y, ofrece la suma de PESOS QUINIENTOS MIL (\$500.000), la cual es rechazada por la actora y su abogado. No habiendo acuerdo y, sin prueba que producir, los autos pasan a resolver para dictar sentencia.-

CONSIDERANDO:

1. FALTA DE CONTESTACIÓN. EFECTOS:

Que de acuerdo con el último párrafo del art. 328 del CPCC, "La falta de contestación de la demanda o reconvenición, en su caso, constituye presunción de verdad de los

hechos pertinentes y lícitos afirmados por la contraria.", tendré por ciertos los hechos invocados por los actores en la demanda, así como también la autenticidad de la prueba documental.-

Queda demostrado de este modo que la Sra. M. tiene asegurado su rodado en la empresa SEGUROS BERNARDINO RIVADAVIA COOP. LTDA., la cual retiró, el día 26 de Marzo del corriente año, el auto de la actora mediante el envío de una grúa, a raíz del siniestro vial ocurrido el día 04 del mismo mes, no habiéndolo devuelto al día de la fecha, ni brindado precisiones sobre dicho rodado.-

2. ENCUADRE NORMATIVO. RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA ASEGURADORA:

Que el presente caso debe ser resuelto a la luz de la normativa de derecho privado prevista en los art. 1710 a 1715 del CCCN. y la ley nacional N°24.240, atento que la empresa demandada ha tenido una actuación profesional y ha ofrecido sus servicios en el mercado con destino de consumo. En ese marco obligacional, se verifica el incumplimiento de reparar los daños del rodado en los plazos correspondientes y no brindar un trato digno ni información correspondiente al consumidor.

La ley 17.418 en su art. 56 establece: "*Reconocimiento del derecho. Plazo. Silencio. Artículo 56°- El asegurador debe pronunciarse acerca del derecho del asegurado dentro de los treinta días de recibida la información complementaria prevista en los párrafos 2° y 3° del artículo 46. La omisión de pronunciarse importa aceptación*". En tanto el art. 49 reza: "*Artículo 49°- 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 2° y 3°.*".

Como dice el Dr. Osvaldo Blas Simone "*Al formalizar un contrato de*

seguro de automotor, la aseguradora asume una obligación indemnizatoria cuyos límites y condiciones surgirán de lo pactado en el contrato. La Ley de Seguros establece dos plazos para el cumplimiento de la obligación indemnizatoria:

treinta días para pronunciarse acerca del derecho del asegurado y quince días para pagar el monto fijado. La aseguradora incurrirá en mora si incumple o si cumple pero tardíamente.

Para el cómputo del primero de los plazos habrá que relacionar la obligación del asegurador con las cargas que pesan sobre el asegurado respecto de aportar toda la información que le sea posible.

La mora de la aseguradora se produce por el mero vencimiento de los plazos." (OSVALDO BLAS SIMONE, Abril de 1988, REVISTA SEGUROS Nro. 174, pág. 26, ASOCIACION ARGENTINA DE PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS, Id SAIJ: DACJ890052).

Es así, siguiendo esa línea argumental, que entiendo que hay una mora en el accionar de la demandada, habiendo transcurrido a la fecha, 150 días, plazo que no puede ser considerado razonable bajo ningún punto de vista.

En cuanto a la normativa consumeril, entiendo que en el caso de análisis hubo violación de los arts. 4 y 8 bis de la ley 24.240 por los motivos que a continuación expondré: el artículo 4 establece "*El deber de información de base constitucional, legal y contractual a la par de constituir un verdadero principio general en materia de consumo, consagra un derecho subjetivo del consumidor o usuario y ese deber tiene una doble finalidad: protección del consentimiento del consumidor y que éste logre una satisfactoria utilización del producto o servicio, o que pueda decidir de manera libre e informada la opción que más se adecúe a sus intereses o posibilidades.*" ("GAITAN, MARÍACECILIA C/ CASTILLOSACIFIA S/ SUMARISIMO", SENTENCIA, 23 de Febrero de 2023, CAMARA EN LO

CIVIL Y COMERCIAL COMUN. CONCEPCION, TUCUMÁN, Sala 02, Magistrados: María José Posse - Mirtha Inés Ibáñez de Córdoba, Id SAIJ: FA23240002). En consonancia con esto, como dice el Dr. Luis R. CARRANZA TORRES "b) *Se incumple con la obligación de información puesta en cabeza del vendedor del producto o prestador del servicio, no sólo al omitir informar, sino también cuando se da información de modo parcial, contradictorio o engañoso, o de cualquier otro idóneo para inducir a error a los potenciales interesados.*" ("El derecho a la información del consumidor", Carranza Torres, Luis R., Argentina, "El Derecho" - Diario - Tomo 209 - 278, 21-09-2004).

Es así que la demandada en autos, no ha incumplido dicho deber, quedando a las claras dicha desinformación del consumidor, al punto de que aún en la última audiencia no se conocía el domicilio del taller donde se encuentra el rodado.

En cuanto al art. 8 bis establece el trato digno. *"En el primer párrafo, la norma impone a los proveedores el deber de garantizar a los consumidores condiciones de atención y trato digno y equitativo. La amplitud de la caracterización abarca múltiples comportamientos que se observan en el mercado y otros que en el futuro serán adoptados por lo proveedores.*

Se trata de un estándar o modelo de comportamiento que el proveedor está obligado a observar en la relación de consumo. (3) Tiende a resguardar la moral y salud psíquica y física de las personas, porque la ausencia un trato digno y equitativo genera lesión en los derechos constitucionales del usuario, agraviándolos en su honor. Asimismo atiende también a la preservación de la igualdad y proporcionalidad respecto del contenido de la relación de consumo." *"En el segundo párrafo, se establecen tres conductas que vulneraría el trato equitativo y digno tutelado. Práctica "Vergonzante" puede considerarse todo aquello que le puede resultar deshonesto o humillante, ésta práctica pone al consumidor y usuario en*

condiciones degradantes y bochornosas, las más de las veces afectándolo gravemente. "Vejatoria" refiere a conductas del proveedor representativas de maltratos, agravios, perjuicios o padecimientos que se reflejan o prosiguen de conductas persecutorias por parte del proveedor configurándose en situaciones ultrajantes. "Intimidatorio" demarca comportamientos que pueden infundir temor, sintiéndose el Consumidor o Usuario sospechado y amenazado, generándole irremediablemente miedo.

(5) Las prácticas de comercialización que transgredan el derecho del consumidor a un trato equitativo y digno, o afecten la libertad de elección, o transgredan los principios de buena fe o del abuso del derecho constituyen prácticas abusivas prohibidas por la ley Son prácticas que buscan aprovechar la necesidad o inexperiencia de las personas, afectando en forma negativa sus intereses, por no haberse respetado su condición humana y su rol como Consumidor. ("El trato digno y equitativo al consumidor a la luz de los principios constitucionales", IVANA INÉS COLAZO, 1 de Marzo de 2011, www.saij.jus.gov.ar, Id SAIJ: DACF110011).

En la cita anterior me corresponde el resaltado, pero es solo a fin de enfatizar el encuadramiento de la figura en el caso de marras y, como en el presente se conjugan la falta de información y la falta de trato digno (en términos de no responder ni siquiera con una mínima diligencia) en una relación mutua, en la que uno conlleva al otro.

Por último en cuanto a la prevención del daño, derecho en el que se funda la presente demanda, el art. 1710 del CCCN. establece el deber de prevención del daño. Es así que "*Cuando la norma se refiere a disminuir la magnitud del daño, parte del aspecto cualitativo (entidad o medida del daño), y su extensión en el tiempo o prolongación. De esta manera, la tutela comprende todas las etapas y supuestos posibles en que se puede*

evitar el perjuicio, e incluye a los daños continuados. Este último supuesto puede presentarse, por ejemplo, en los daños ambientales causados por la contaminación que continúa generándose aun después de descubierto el perjuicio, o los supuestos de daños al honor o a la intimidad, que pueden producirse por la difusión de una imagen correspondiente a la esfera privada de la persona.

Finalmente, el deber se completa con la exigencia de no agravar el daño ya producido, que es un supuesto distinto de los anteriormente relatados, pues el sujeto obligado no ha de esperar el reclamo indemnizatorio, ni el dictado de una sentencia para reparar el perjuicio, sino que, estando a su alcance hacerlo, debe evitar que el daño ya causado se agrave. Este último caso también comprende la situación de la propia víctima que, pudiendo hacerlo, no toma las medidas necesarias para disminuir el daño que ella misma sufrió, lo que puede conducir a que la futura indemnización únicamente comprenda el perjuicio originalmente ocasionado, mas no la agravación imputable al propio damnificado." (Código Civil y Comercial de la Nación Comentado, Tomo IV (arts 1251 a 1881), Pag. 448, Gustavo Caramelo ; Sebastián Picasso ; Marisa Herrera. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Infojus, 2015.).

Es así que la omisión de la reparación del rodado por parte de demandada es antijurídica en los términos del art. 1717 del CCCN. Sin dudas, las demás conductas denunciadas en este expediente constituyen un accionar que agrava el daño sufrido por la actora.

3. LA PRETENSIÓN PREVENTIVA DE DAÑO.

Seguidamente habré de analizar la procedencia del pedido de contratación del alquiler y pago a cargo de la demandada de un vehículo de similares características, a favor de la actora, todo esto bajo lo prescripto por el art.

1713 del CCCN.

"Por otra parte, la norma en estudio consagra la posibilidad de que el juez dicte una sentencia que imponga obligaciones, ya sean de dar, de hacer o de no hacer. Esta expresa referencia es consecuencia de las características particulares que tiene la sentencia en la tutela inhibitoria. En este sentido, cabe recordar que el proceso civil y comercial clásico parte de la idea de que la decisión definitiva a adoptarse en el litigio podrá ser constitutiva, declarativa o condenatoria. Sin embargo, la acción preventiva se aparta del proceso dispositivo clásico, y confiere facultades al juez para imponer conductas al agente que no han existido hasta ese momento o que, incluso, no fueron peticionadas en su oportunidad.

Por otra parte, el art. 1713 CCyC establece un marco para la actuación del juez, quien, al dictar la sentencia preventiva, deberá ponderar los criterios de menor restricción posible, y de medio más idóneo para garantizar la obtención de la finalidad. Lo que se busca es que el magistrado cuente con amplias facultades para adoptar la decisión que mejor se adapte a la prevención del daño cuya producción se teme, de acuerdo a las circunstancias particulares del caso."Código Civil y Comercial de la Nación Comentado, Tomo IV (arts 1251 a 1881), Pag. 453, Gustavo Caramelo ; Sebastián Picasso ; Marisa Herrera. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Infojus, 2015.).

Si bien se planteó en la interposición de la demanda como una medida autosatisfactiva y, esta judicatura entendió que de acuerdo a la naturaleza de la acción que se entablaba debía bilateralizarse el proceso, surge amplia posibilidad de formas de resolución, entre las que surge el dictado de una sentencia que contenga obligaciones de hacer.

4. COSTAS.

Las costas deberán ser soportadas por la demandada, por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 62 del C.P.C.C.).

Por todo ello y conforme lo establecido por el art. 702, segunda parte del CPCC, el Juez de Paz

RESUELVE:

1) Hacer lugar al reclamo articulado por la actora y condenar a S.B.R.C.L.C.3. a proveer (a su cargo y a favor de la actora), un rodado de similares características al que la Sra. M. aseguró en su empresa, hasta tanto la aseguradora entregue de manera definitiva y con todas las reparaciones realizadas, el rodado propiedad de la actora.-

2) Dicho rodado deberá ser entregado a la actora en el término de 3 (TRES) días contados a partir de la fecha de notificación de la presente.

3) Imponer las costas a la demandada, por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.).

4) Regular los honorarios de los Dres. BARROERO, DARIO MARTIN y STEINER MIGUEL ANGEL, de manera conjunta, en la suma 5 IUS en mérito a la labor profesional, a la calidad y extensión del trabajo y el resultado obtenido. Regular los Honorarios del Dr. MENDEZ, MARCOS LUCIO en la suma de 2 IUS. El monto regulado resulta de la aplicación de las normas contenidas en la ley 2212, en el art. 77 del CPCC y el art. 730 del CCyC de la Nación; todo lo cual se adecúa, con criterio prudencial, en atención a lo dispuesto por el art. 808, última parte, del CPCC. Costas a cargo de la parte demandada.

5) Dichos honorarios deberán abonarse -con más IVA, conforme su condición frente al impuesto- dentro del plazo de diez días de notificados, con más sus intereses, si correspondiere (arts. 50 y 61 L.A.) y los aportes de Caja Forense, de corresponder.

6) Hacer saber que la presente se protocoliza y se notifica en los términos de la Acordada 36, Anexo I, Punto 9.