

Expediente: 190/24

Carátula: **ANDRETTA MARIA SOLEDAD C/ SAN CRISTOBAL SOCIEDAD MUTUAL DE SEGUROS GENERALES S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 2**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **01/11/2024 - 00:00**

Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:

20255428005 - *ANDRETTA, MARIA SOLEDAD-ACTOR/A*

20360498663 - *SAN CRISTOBAL SOCIEDAD MUTUAL DE, SEGUROS GENERALES-DEMANDADO/A*

90000000000 - *KATZ, CELIA GRACIA-PERITO*

20262464394 - *KATZ, JOSE FEDERICO-PERITO*

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado Civil y Comercial Común XI Nominación

ACTUACIONES N°: 190/24



H102325228447

San Miguel de Tucumán, 31 de octubre de 2024.

AUTOS Y VISTOS: Para resolver estos autos caratulados: “**ANDRETTA MARIA SOLEDAD c/ SAN CRISTOBAL SOCIEDAD MUTUAL DE SEGUROS GENERALES s/ PROCESOS DE CONSUMO**” (Expte. n° 190/24 – Ingreso: 05/02/2024), y;

RESULTA

1. En fecha 11/04/2024 se presenta la Sra. Maria Soledad Andretta, DNI n° 26.231.556, con domicilio real en calle Virgen de la Merced n° 444, Torre 5, Piso 3, Dpto. A; e inicia acción de consumo en contra de San Cristóbal Sociedad Mutual de Seguros Generales, con domicilio en calle 9 de Julio n° 550, de esta ciudad.

Solicita: a) se entregue a la actora la suma necesaria para adquirir un bien similar al asegurado, según las condiciones de mercado existentes al momento del pago, contemplando solo la antigüedad del bien al momento del siniestro. A esos efectos, se declare la nulidad, por abusiva, de la cláusula que establece el monto total de la indemnización; b) indemnización por la privación de uso, estimada en \$180.000 por mes, desde el día del siniestro hasta la fecha en que se produzca el pago; c) indemnización por daño moral por la suma de \$5.000.000 o lo que en más o en menos establezca la suscripta; d) abone en concepto de daños punitivos la suma equivalente a 20 (veinte) canastas básicas; y e) todo ello más sus intereses, gastos y costas.

Relata que su camioneta Honda, CR-V, 2.1, 4X4, EXL, AUT, L/12, modelo 2013, motor K24Z92524638, chasis 3HGRM4870DG602211, dominio NCL705, que utilizaba cotidianamente; se encontraba asegurado por la demandada mediante póliza n° 01-08-01-30464151, que incluía protección por responsabilidad civil del asegurado y/o conductor, daño total, incendio total, robo/hurto total. Agrega que la cobertura por destrucción total se hacía operativa con un daño igual o superior al 80% del valor del bien.

Indica que en 06/08/2023 sufrió un siniestro, el cual fue denunciado ante la compañía accionada en igual fecha siendo registrado con el n° 08-01-02192823.

Manifiesta que transcurridas algunas semanas, le solicitaron un presupuesto para arreglar el vehículo y que para trasladar la camioneta al taller del concesionario de Honda (Yuhmak), el 22/08/2023 solicitó una grúa del seguro para realizar el traslado y ésta llegó cuatro horas tarde pero el local ya se encontraba cerrado.

Denuncia que la demandada dió por cumplido el servicio de grúa y por ello tuvo que contratar uno nuevo por su cuenta. Es así que en 28/08/2023 la camioneta ingresó al taller hasta el día 04/03/2024 cuando le solicitaron que la retiren.

Señala que en 24/08/2023 el taller emitió un presupuesto según el cual, la reparación de la camioneta costaría \$7.721.450.

Destaca que en ese momento, de acuerdo con los valores representativos de facturación histórica de la DNRPA, la camioneta Honda CRV EXL del año 2012 tenía un valor de \$8.283.200, (es decir que una reparación de más de \$6.626.560 ya era destrucción total).

Enfatiza que la suma asegurada en junio del año 2023 era de \$9.028.000y el 80% de dicha suma es \$7.222.400, por lo tanto si la reparación costaba \$7.721.450 la destrucción era total.

Añade que presentó todos los papeles requeridos a la compañía y quedó a la espera de una respuesta favorable. Enumera los distintos reclamos realizados e indica que el 08/11/2023 el productor de seguros consultó nuevamente y ese mismo día le informaron a través de un email que "Tras verificar los daños de la unidad, se determinó que los mismos no encuadran en la destrucción total ya que el costo/reparación de los daños no alcanza el 80% del valor de venta al público de la unidad. Le adelanto por este medio que la cd que recibirá para dar por finalizada la revisión. Saludos. Cecilia Andrea Carreras. Analista de Siniestros Daños Totales" (sic.).

Así, al no acompañar con dicho email un presupuesto y atento a la enorme diferencia con el confeccionado por Yumhak, la actora concurrió a las oficinas de la aseguradora y si bien no se encontraba la Sra. Carreras, ésta en horas de la tarde le solicitó, mediante whatsapp, que adjunte nuevo presupuesto junto al anterior ya que le manifestó que eso le serviría para comparar y cuestionar al perito. Posteriormente, la Sra. Carreras le informó a la accionante lo siguiente: "análisis de la DT: Límite de póliza 10.382.200. Pericia 6.345797. Porcentaje 40%. Info 15.500.000. Esos son los valores, Si luego del nuevo análisis llegaríamos a la destrucción total no se pagará más del límite de la póliza \$10.982.200. El cálculo es a mes de octubre" (sic). Y le dijo que se realizaría un nuevo análisis.

En 23/11/2023 la Sra. Andretta envió nuevo presupuesto por la suma de \$10.137.850, por lo que entiende que es evidente que sí hubo destrucción total. Sin embargo, en 01/12/2023 la aseguradora informó que la empresa mantenía el rechazo por las mismas razones.

Por último, invoca el derecho del que desea valerse, fundamenta los rubros indemnizatorios solicitados, acompaña documental, ofrece pruebas y solicita se haga lugar a la demanda con expresa imposición de costas a la demandada.

2. Corrido el traslado de ley, en fecha 22/05/2024 se presenta el Dr. Mariano Paz, en su carácter de letrado apoderado de "San Cristóbal Sociedad Mutual de Seguros Generales" (en adelante San Cristóbal) y contesta demanda.

En primer lugar, deja constancia que sí se celebró un contrato de seguro entre las partes sobre el vehículo antes mencionado, mediante póliza n° 01-08-01-30464151. Indica que los alcances de la presente acción tendrán como límite infranqueable a dicho contrato, el cual asciende a \$9.028.000.

Niega de forma particular y general los hechos invocados por la parte actora.

Manifiesta que en fecha 06/08/2023 la actora denunció un siniestro ocurrido ese mismo día a horas 13:00, donde iba conduciendo el vehículo asegurado en dirección este a oeste hacia el cerro por Camino de Sirga cuando un automóvil Volkswagen, modelo Saveiro, dominio F591OC, que circulaba delante suyo frenó intempestivamente al llegar a un reductor de velocidad sin señalización. Ello, determinó el posterior frenado de la actora pero su camioneta se deslizó e impactó con el vehículo delantero, produciendo solo daños materiales en la parte trasera del tercero y en la delantera de la accionante.

Realiza un recuento de los distintos mensajes y cartas documento intercambiados entre las partes.

Observa que para determinar la procedencia de la cláusula por destrucción total, primero debemos tener presente el valor del auto al momento del siniestro y que conforme a las publicaciones especializadas que utiliza San Cristóbal para la cotización de las pólizas, como es la revista oficial "INFO AUTO", que en el caso de la unidad siniestrada ascendía a \$15.500.000, y el presupuesto emitido por el Perito Sogno. Dice que con dicho valor, debemos establecer a cuanto asciende el 80% de daños para así configurar destrucción total de la unidad asegurada y dar cumplimiento con el clausulado de la póliza contratada correspondiente a daño total.

Menciona que la accionante envió nuevo presupuesto y que los daños evaluados por el perito y el valor del auto conforme revista "INFO AUTO" que ascendía a \$15.500.000 la demandada ratificó su postura de rechazar el reclamo por destrucción total.

Concluye que la actora no puede atribuir una conducta reprochable a la demandada, atento a que la misma actuó correctamente brindándole información precisa y clara a la Sra. Andretta para el cumplimiento con la póliza; indicándole (luego del correspondiente procedimiento para así determinarlo) que no se configuraba daño total en su vehículo.

Por último, impugna los rubros reclamados, invoca el derecho del que desea valerse, ofrece pruebas, hace reserva del caso federal y solicita se rechace la demanda con expresa imposición de costas a la actora.

3. En audiencia celebrada en día 23/05/2024 las partes son invitadas a conciliar sin llegar a un resultado positivo. Asimismo, ratifican sus escritos de contestación de demanda y se procede a ofrecer y proveer pruebas:: Pruebas de la parte actora: A1) Instrumental (Admitida); A2) Informativa (Admitida - Producida); A3) Testimonial (Admitida – Producida); y A4) Pericial Informática (Admitida - Producida). Pruebas de la parte demandada: D1) Documental (Admitida); D2) Informativa (Admitida - Producida); y D3) Pericial Mecánica (Admitida - Producida).

Así, en fecha 22/08/2024 se celebró la segunda audiencia de producción de pruebas y conclusión de la causa para definitiva. Previa invitación a las partes a conciliar sin resultado positivo; en la misma se tomó declaración testimonial ofrecida por la parte actora a Maria Celina Adad y a Federico Antoni. Asimismo y atento a que el informe pericial presentado por el perito José Federico Katz fue notificado a las partes el día 21/08/24, se fijó un cuarto intermedio de la referida audiencia a los efectos de sustanciar la misma, la que se reanuda el día 06/09/2024 a hs. 11:00, procediéndose (previa invitación a conciliar sin éxito), a la clausura del plazo probatorio, no se alegó conforme a lo dispuesto por el art. 469 C.P.C.C.T, se dio lectura de la planilla fiscal y se intimó a las partes a la

reposición de la misma en el término de cinco días. Emitido el dictamen por la Sra. Agente Fiscal, pasan los autos a despacho para resolver sobre el fondo de la cuestión.

CONSIDERANDO

1. Hechos y pretensiones: La Sra. Maria Soledad Andretta, DNI n° 26.231.556, con domicilio real en calle Virgen de la Merced n° 444, Torre 5, Piso 3, Dpto. A de esta ciudad; se presenta e inicia acción de consumo en contra de San Cristóbal Sociedad Mutual de Seguros Generales, con domicilio en calle 9 de Julio n° 550, de esta ciudad.

Solicita: a) se entregue a la actora la suma necesaria para adquirir un bien similar al asegurado, según las condiciones de mercado existentes al momento del pago, contemplando solo la antigüedad del bien al momento del siniestro. A esos efectos, se declare la nulidad, por abusiva, de la cláusula que establece el monto total de la indemnización; b) indemnización por la privación de uso, estimada en \$180.000 por mes, desde el día del siniestro hasta la fecha en que se produzca el pago; c) indemnización por daño moral por la suma de \$5.000.000 o lo que en más o en menos establezca la suscripta; d) abone en concepto de daños punitivos la suma equivalente a 20 (veinte) canastas básicas; y e) todo ello más sus intereses, gastos y costas.

En este contexto, resalto que los jueces no están obligados a hacerse cargo de todos y cada uno de los argumentos expuestos por las partes ni a analizar las pruebas producidas en su totalidad, sino que pueden centrar su atención únicamente en aquellos que sean conducentes para la correcta decisión de la cuestión planteada (art. 214, inc.5 C.P.C.C.T.).

2. Marco normativo: La parte actora funda su derecho en la Ley de Defensa de los Consumidores n° 24.240 (en adelante L.D.C.). La misma integra hoy un inter-sistema con el Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante C.C.C.N.) con ajuste a la Constitución Nacional y a los Tratados Internacionales de Derechos Humanos. Por ello, para comprender el estado del derecho del consumidor en Argentina, resulta imprescindible determinar las relaciones entre la L.D.C. y el C.C.C.N.

La normativa del consumidor no es solamente lo reglado en la ley específica, sino que está integrado también por todas aquellas normas que resulten aplicables a la relación jurídica de consumo.

El encuadre resulta adecuado en cuanto a que la actora reviste el carácter de consumidora como la demandada el de proveedora en los términos del régimen protectorio del consumidor (art. 2 L.D.C.). Asimismo, son aplicables los arts. 1.092, 1.093 y ccdtes. del C.C.C.N.

En este sentido, la doctrina ha expresado que “el contrato de seguro es un contrato de consumo regulado, en lo que concierne a los temas que le son atinentes, por la ley 24.240. En efecto, se trata de un contrato celebrado a título oneroso, entre un consumidor final -persona física o jurídica-, con una persona jurídica, que actuando profesionalmente, se obliga, mediante el pago de una prima o cotización, a prestar un servicio (art. 1 inc. b ley 24.240), consistente en la asunción de riesgos mediante coberturas asegurativas. Y que, eventualmente, se extiende al resarcimiento de un daño o a cumplir con la prestación convenida si ocurre el evento previsto (art. 1 ley 17.418).” (cfr. Stiglitz, Rubén, Compiani, María Fabiana, en “La prescripción del contrato de seguro y la ley de defensa del consumidor”, La Ley 2004-B, 1231, citado por Santarelli, Fulvio en “Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada”, obra dirigida por Picasso y Vazquez Ferreyra, tomo I parte general p. 36, La Ley edición 2009). Respecto de la relación que se establece entre el régimen legal de seguros y el de la protección al consumidor, se ha dicho que “considerar al seguro como un contrato de consumo no implica desnaturalizarlo como contrato, ni desvirtuar sus características propias, sino integrarlo

con los principios tutelares que inspiran aquella relación” (cfr. Gregorini Clusellas, Eduardo L., “El seguro y la relación de consumo”, La Ley, diario del 4-2-2009).

Ahora bien, del relato realizado por la parte actora en su escrito de demanda, surge que existe entre las partes de este proceso indudablemente una relación de consumo. Ello es así debido a que la precitada norma (L.D.C.) establece que debe entenderse como consumidor a toda persona humana o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar o social, situación acontecida en autos.

En este contexto, corresponde determinar la responsabilidad de la demandada respecto a lo manifestado por la accionante. Así, la empresa demandada, al negarle a la parte actora el pago de la indemnización por destrucción como así también el acarreo de la camioneta al taller mecánico, (lo que no fue desacreditado por la accionada), no cumplió con el deber de trato digno consagrado en el art. 8 bis L.D.C. el que establece que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. La norma establece que tales conductas podrán ser pasibles de la multa establecida en el art. 52 bis de dicha norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor.

Así, el art. 46 de la Ley de Seguros n° 17.418, que regula lo atinente a la denuncia del siniestro 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, indica que 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. Por otro lado, enuncia que el asegurador puede requerir prueba instrumental en cuanto sea razonable que la suministre el asegurado. No es válido convenir la limitación de los medios de prueba, ni supeditar la prestación del asegurador a un reconocimiento, transacción o sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones legales sobre cuestiones prejudiciales. Por último, dispone que el asegurador puede examinar las actuaciones administrativas o judiciales motivadas o relacionadas con la investigación del siniestro, o constituirse en parte civil en la causa criminal.

A continuación, el art. 47 del mismo plexo normativo establece que el asegurado pierde el derecho a ser indemnizado, en el supuesto de incumplimiento de la carga prevista en el párrafo 1° del artículo 46 (comunicar el siniestro dentro de los tres días de acaecido), salvo que acredite caso fortuito, fuerza mayor o imposibilidad de hecho sin culpa o negligencia. Asimismo, el art. 48 dispone que el asegurado pierde el derecho a ser indemnizado si deja de cumplir maliciosamente las cargas previstas en el párrafo 2° el artículo 46, o exagera fraudulentamente los daños o emplea pruebas falsas para acreditar los daños.

3. Impugnación de pericia: En fecha 13/08/2024, el perito Ing. Mecánico José Federico Katz presentó informe pericial. Corrido el traslado de ley, la parte demandada impugna el mismo el 22/08/2024 acompañando dictamen realizado por el consultor de parte Lic. en Criminalística Walter Alberto Altamirano y 28/08/2024 amplía dicha impugnación.

El cuestionamiento se basa en que el perito informa que el costo de la reparación integral es del 78,4% por lo que no encuadra en los términos de una destrucción total ya que no representa el 80% del valor del vehículo. Agrega que el dictamen no grafica ni cita la fuente del costo de mano de obra informada en el presupuesto.

Indica que el costo actualizado de la reparación integral del rodado Honda informado en el dictamen oficial asciende a la suma de \$13.200.000 cuando el valor de mercado de un vehículo de similares características y modelo al de la actora es de \$24.300.000 por lo que entiende que el costo de la reparación representa solo el 54,5%.

Corrido el traslado de las impugnaciones, en 04/09/2024 el Ing. Katz contesta las mismas manifestando que la fuente del costo de mano de obra es el emitido por el mismo concesionario Yuhmak, el cual se encuentra agregado en autos; que los valores de repuestos, mano de obra y costo del vehículo son contemporáneos por o que son "compatibles" a los efectos de realizar los cálculos porcentuales pertinentes; y que no es coherente comparar precios de reparación de antigüedad de un año con valores de vehículos actuales.

Enfatiza que respecto a la estimación por destrucción total, se puede decir que, si bien los valores arribados llegan al 78,4% en la cuantificación de los daños no están incluidos otros costos como ser limpieza de sistema de inyección, alineado y balanceo, etc. como así tampoco otras reparaciones que son imposibles de cuantificar antes de desarmar la unidad pero que con seguridad llegarían en conjunto al 1,6% faltante. Por ello, estima que no existen fundamentos válidos en el informe pericial de parte para desestimar o impugnar el informe pericial emitido; ratificando cada uno de los aspectos analizados. Es decir, vuelve a reiterar los fundamentos ya vertidos en su primera presentación.

Ahora bien, entrando al análisis de la impugnación efectuada y considerando los fundamentos vertidos por la parte demandada y la contestación efectuada por el perito, debemos poner de relieve que las razones esgrimidas para fundarla son inatendibles ya que no existe motivo serio que me haga dudar de la imparcialidad, desinterés y sinceridad del perito. Es decir, las objeciones efectuadas no me hacen dudar de la imparcialidad, desinterés y sinceridad del perito, así como tampoco conforman un medio probatorio convincente que desvirtúe el dictamen o que, por lo menos, lo hagan dudoso o incierto.

En este contexto, destaco que el dictamen realizado por el Ing. Katz cumple con los requisitos necesarios para reputarlo como eficaz.

En concordancia con lo antes expuesto, si bien, "el dictamen del perito no resulta vinculante para el juez, constituye un medio de prueba indispensable para situaciones en que las capacidades del juez son desbordadas por conocimientos ajenos a su saber y experiencia, la sana crítica aconseja seguirlo cuando no se oponen a ello argumentos científicos legalmente bien fundados. Debe entonces reconocerse plena validez al dictamen pericial que recae sobre hechos esencialmente técnicos, para cuya apreciación se requieren conocimientos especiales, si no existe duda razonable de su eficacia probatoria. (...) si el peritaje se encuentra fundado en principios técnicos y científicos inobjetables, y no existen más pruebas que pudieran desvirtuarlo, es consejo de la sana crítica, que frente a esta imposibilidad de oponer "serios" argumentos de mayor valor, se acepten conclusiones dadas por el perito." (Código Procesal Civil y Comercial de Tucumán. Concordado, comentado y anotado. Directores: Marcelo Bourguignon - Juan Carlos Peral. Tomo I -B. Bibliotex. Año 2012).

De la lectura de la pericial presentada por el perito sorteado, tengo para mí que dicho profesional *"es idóneo en la materia sobre la cual se expide, realizó el dictamen y contestó las impugnaciones con suficiente y explicada motivación; tiene conclusiones claras, asertivas, firmes (no dubitativas) que lucen convincentes y no aparecen como improbables, absurdas o imposibles; no existe un motivo serio que haga dudar de la imparcialidad, desinterés y sinceridad del perito, así como tampoco coexiste otro medio probatorio convincente que desvirtúe el dictamen -o, por lo menos, lo haga dudoso o incierto (...)"* (Cámara en lo Contencioso Administrativo - Sala II. Sentencia n° 675. Fecha: 15/12/2020. Fdo. Dres. Gandur - Lopez Piossek).

Más aún, de la misma surge que el perito responde a todos los puntos de pericia solicitados; enumera todas las fuentes de las cuales recabó la información necesaria para la realización de la misma; sus conclusiones tienen lógica y se apoyan en su experiencia en el rubro al afirmar que al momento de la reparación surgirán nuevos desperfectos que no se encuentran incluidos en el presupuesto ya que sólo serán advertidas al momento de desmontar y probar los sistemas del vehículo.

Por el contrario, de la lectura de la impugnación no encuentro pruebas de rigor técnico o científico que desmerezcan las conclusiones del Ing. Katz; como así tampoco observa correctamente un error o el inadecuado uso de sus conocimientos técnicos o científicos que hayan dotado a dicha prueba de dudas y sólo se limita a decir que disiente con el mismo por las razones expuestas a las que me remito en honor a la brevedad. El mismo cumple con los requisitos necesarios para reputarlo como eficaz pues es conducente respecto de los daños sufridos por el automotor de la parte actora.

Por todo lo expuesto, no encuentro razones que me lleven a presumir la imparcialidad del perito sorteado al realizar la labor encomendada en autos. Así, "La impugnación de una pericia no puede ser una mera alegación de los pareceres subjetivos o de razonamientos genéricos del contenido del dictamen que ataca" (CNCiv., Sala D, 09/02/00, in re " C.B.J.G. y otros vs. Covisur Vial del Sur S.A.", Rev. LL del 12/07/00, pág. 13). En igual sentido se afirma: "La mera discrepancia con el trabajo realizado por un perito, sin señalar científica o técnicamente, cuáles serían los errores que éste contendría, no configura una crítica o impugnación concreta al trabajo pericial practicado" (CNCC, sala B, sentencia del 16/8/06 autos "Cladd Industria Textil Arg. SA s/ concurso prev. S/ inc. Verf. Por Reinstein Emilio).

Por todo lo expuesto, considero que la impugnación efectuada por San Cristobal no puede prosperar.

4. Análisis probatorio y análisis de la cuestión de fondo: En este contexto corresponde analizar el cuadro probatorio producido por las partes.

En primer lugar, cabe destacar que no se encuentra controvertida la relación contractual existente entre el actor y la aseguradora demandada y que al momento del siniestro, existía una póliza de seguro vigente. La misma se encuentra admitida por ambas partes en sus escritos de demanda y contestación.

Asimismo, conforme a lo normado por el art. 47 Ley 17.418 se desprende de manera clara que la obligación del asegurado, en principio, se limita a formular la correspondiente denuncia del siniestro (en el plazo establecido), obligación cuyo cumplimiento tampoco se encuentra controvertido en autos.

La perito Ing. en Sistemas de la Información Celia Gracia Katz dictamina que "con absoluta certeza que SI hubo intercambios de Mensajes entre el número asociado a la Aplicación de Smartphone de la Actora y el número +54 9 381 402-4547 agendado en el Smartphone de la Actora como "Cecilia Carreras Siniestro". (sic). Asimismo, acompaña imágenes del perfil del teléfono de la Sra. Andretta. Se deja constancia que dicho informe no fue impugnado por las partes.

Por otro lado, y habiéndose rechazado la impugnación efectuada por San Cristobal, del informe pericial presentado por el Ing. Mecánico José Federico Katz, el mismo dictamina que "Luego de estimar las reparaciones necesarias, personal involucrado, herramientas, instalaciones, etc, se puede establecer que el costo de la reparación en cuando a la mano de obra asciende a \$2.700.000 (Pesos Dos Millones Setecientos Mil). Ello en virtud de los valores habituales y actuales de reparación en talleres del rubro de especializados". (sic).

Respecto del costo de los repuestos necesarios deja asentado que "Luego de consultas en páginas y en negocios del rubro se puede establecer que el costo de los repuestos necesarios para la reparación asciende a \$13.200.000 (Pesos Trece Millones Doscientos Mil)." (sic).

El perito aclara que los montos establecidos anteriormente son actuales sin posibilidad de cuantificar los mismos al momento del hecho como lo solicita la parte demanda al ofrecer los puntos de pericia.

Concluye que, de acuerdo a los valores expresados, el valor de reparación alcanza el 78,4% del valor del rodado y que por su experiencia en el rubro se puede afirmar con total seguridad que, al momento de la reparación, surgirán nuevas reparaciones, tales como ser limpieza de sistema de inyección, alineado y balanceo, etc.; los cuales no están incluidos en el presupuesto ya que se agregan al momento de desmontar y probar los diversos sistemas. Así, establece que la reparación total excede el 80% del valor del vehículo, configurándose una destrucción total.

Advierte que, de acuerdo a la tabla de reparación total de la DNRPA, el valor de la camioneta en agosto de 2023 ascendía a la suma de \$8.283.200; corroborándose también por este medio la destrucción total del mismo ya que la reparación excede ampliamente el 80% de este último valor.

Continuando con el análisis de la prueba pericial mecánica producida en autos, el perito determina que el valor actualizado del vehículo es de \$9.850.000 conforme la revista Info Auto correspondiente al mes de Agosto del año 2023.

Así, no caben dudas que el tope máximo por destrucción total del vehículo establecido al momento del hecho ha quedado completamente desproporcionado, y que aplicar dicho tope en este caso, atenta contra cualquier criterio de razonabilidad, y contra el principio de buena fe e implicaría un abuso del derecho, afectando el principio de reparación integral. Es decir, no puede beneficiarse económicamente a la aseguradora por el tiempo transcurrido entre el hecho y el efectivo pago de la indemnización, cuando éste deviene de su propio incumplimiento.

Sin perjuicio de lo dictaminado por el perito, tengo para mí que la revista "Info Auto" en fecha 05/07/2024 informó que la camioneta de la actora valía al mes de Septiembre/2023 \$9.850.000 en buen estado de conservación.

En otro orden de ideas, la aseguradora no ha probado que Sra. Andretta haya incurrido en incumplimiento contractual que justifique su falta de respuesta en relación al siniestro denunciado, evidenciando así una clara violación a sus obligaciones contractuales. Contrariamente a ello, la actora ha probado los daños sufridos en su vehículo, los cuales encuadran dentro del daño total cubierto por la póliza contratada ya que el valor de la reparación de los mismos supera el 80% del valor de venta al público al contado en plaza de un vehículo de la misma marca y características del asegurado.

En este contexto y habiendo analizado las pruebas producidas en autos, debemos decir que "El proceder dilatorio de la aseguradora en abonar al asegurado la indemnización por destrucción total del vehículo no puede erigirse en un beneficio para la empresa de seguros, que se vería necesariamente tentada a obstaculizar los reclamos de cobertura de sus asegurados, pues le resultaría marcadamente más rentable posponer en el tiempo el pago petitionado -de modo de licuar el valor real de la suma nominalmente asegurada-, que cumplir en tiempo y forma el compromiso contraído. Razones de elemental justicia obligan a disuadir en la incursión en tales prácticas abusivas, máxime cuando nos hallamos frente a un tipo de vinculación contractual que es alcanzada, además de por la normativa específica (Leyes 17418 y 20091), por las normas protectorias del derecho del consumidor (Ley 24240)". (Santa María, Mariano vs. Mapfre Argentina Seguros S.A. s. Daños y perjuicios incumplimiento contractual (exc. Estado) /// C 1ª CC Sala I, San

Isidro, Buenos Aires; 01/08/2024; Rubinzal Online; 28722/2021; RC J 8883/24).

Conforme surge de las constancias de autos, la actora se vio obligada a iniciar la presente acción a los fines del reconocimiento de la destrucción total de su vehículo y el pago indemnizatorio reclamado. De ello, se desprende una clara violación al trato digno (art. 8 bis L.D.C.) y desinteresado para quien fuera cliente de la accionada.

Asimismo, cabe reiterar el comportamiento dilatorio de San Cristobal al no abonar desde hace más de un año la indemnización por destrucción total.

Por todo lo expuesto, en virtud de lo dispuesto en inc. a) del art. 10 bis de L.D.C., la compañía demandada deberá abonar a la actora una suma de dinero equivalente al valor de venta al público al contado en plaza del vehículo siniestrado al momento de la ejecución de sentencia, dentro de los límites y condiciones establecidos en una póliza del tipo vigente al momento de la ejecución; debiendo la actora entregar a la demandada la camioneta siniestrada marca Honda, CR-V, 2.1, 4X4, EXL, AUT, L/12, modelo 2013, motor K24Z92524638, chasis 3HGRM4870DG602211, dominio NCL705. Se hace constar que los gastos de la transferencia y la inscripción de la baja serán a cargo de San Cristobal, conforme a lo normado por el art. 5 de la Ley n° 25.761 de Desarmado de Automotores y Venta de sus Autopartes.

5. Habiendo atribuido la responsabilidad a la demandada, corresponde comenzar a analizar los rubros indemnizatorios reclamados:

5.1. Privación de uso: Por este rubro se reclama la suma de \$180.000 mensuales.

Manifiesta la actora que al no recibir la indemnización correspondiente, se vió privada del dinero con el que podría haber comprado un automóvil en reemplazo del siniestrado.

Solicita se tenga en cuenta el costo de tres o cuatro traslados diarios en taxi por día, estimados en la suma de \$180.000 por mes, los que deberán computarse desde el mes de Agosto de 2023 hasta el pago de la indemnización.

Entrando al análisis del presente rubro indemnizatorio, *"Comparto el criterio que postula que la sola privación del vehículo afectado a un uso particular produce por sí misma una pérdida susceptible de apreciación pecuniaria, que debe ser resarcida como tal (CS, Fallos 319:1975; 320:1567; 323:4065), y sin necesidad de prueba específica (Cf. CSJTuc., "Usandivaras Grammatico Ana María Vs. NOACAM S.A. s/daños y perjuicios", sentencia N° 366 del 26/05/2010). El criterio según el cual la privación de uso indemnizable tiene siempre un carácter temporal, es sostenido también por quienes consideran que, aunque la destrucción de la unidad sea total corresponde reconocer un período de indisponibilidad como daño autónomo, y en cuanto al plazo se ha señalado que debe ser prudencial y equitativamente estimado por el juez en función de las pruebas aportadas a la causa y las circunstancias particulares del caso (Cf. CSJTuc., sentencia N° 473 del 22/05/2009). En el caso de destrucción total del vehículo que nos ocupa, se configura el daño representado por los gastos en que el dueño debe incurrir para suplir la indisponibilidad de su vehículo, recurriendo a otros medios de transporte. Ahora bien, en cuanto al lapso indemnizable, no cabe dudas que debe tomarse no ya el tiempo que hubiera insumido la reparación de los daños, sino que en atención a la imposibilidad de reparación por resultar ella antieconómica, se toma el tiempo razonable para la realización de los trámites ante la compañía de seguros y la adquisición de una nueva unidad o bien el reintegro de las sumas correspondientes". (Cámara Civil y Comercial - Sala I. Sentencia n° 221. Fecha 24/05/2023. Fdo. Dras. David - Ruiz).*

A mayor abundamiento, nuestro máximo Tribunal de la Provincia tiene dicho que, *"Privación de Uso: Esencialmente le agravia que se aplique presunciones para colegir la prueba de privación de uso y se le aplique a su parte la carga de la prueba en contrario. Dice que la jurisprudencia es conteste en exigir la prueba del daño por privación de uso del automotor para conceder un resarcimiento del perjuicio y que éste no es presumible. El sentenciante de segunda instancia, sobre esta temática, expone que: * la prueba de la privación de uso es innecesaria toda vez que el comprador se ha visto efectivamente privado del vehículo que adquirió. * Adhiere al criterio que la sola privación del uso constituye un daño por sí resarcible, sin que obste*

a ello la falta o insuficiencia de prueba al respecto, en cuyo caso, el monto del resarcimiento debe ser fijado prudencialmente por el juez. * Para sustentar este criterio cita sentencias de este alto Tribunal. Así, dice: "Como lo tiene resuelto la Corte Suprema, `se entiende por justa indemnización () no sólo el pago del valor real de la cosa, sino también del perjuicio directo que le venga de la privación de su propiedad` (CSJT: sentencia N° 1204 del 09/11/2015); `El criterio mayoritario estima que la privación de uso configura por sí sola un daño indemnizable, y que la privación del uso basta para demostrar el daño. Por ello, la indisponibilidad es indicativo suficiente de la necesidad de reemplazarlo, salvo demostración en contrario que debe suministrar el demandado` (CSJT: sentencia N° 477 del 07/7/2011). `Para la configuración del daño debe tenerse en cuenta que existen dos elementos que dan pautas para la fijación de su extensión: uno de ellos es la indisponibilidad y otro el elemento cronológico, consistente en el tiempo de la privación del uso. A partir de allí entran a jugar las facultades judiciales para la determinación del quantum indemnizatorio. Coincidiendo con lo expuesto, la opinión mayoritaria de la doctrina y la jurisprudencia interpreta que la sola privación del uso de un vehículo comporta por sí mismo un daño indemnizable (CSJT sentencia N* 366 del 26/5/2010) (...)". (Corte Suprema de Justicia - Sala Civil y Penal. Sentencia n° 406. Fecha: 06/05/2021. Fdo. Dres. Sbdar - Posse - Leiva).

Sin perjuicio de ello, "Nuestra doctrina especializada ha destacado que la determinación del lapso de tiempo a resarcir por privación de uso suscita reflexiones conflictivas, pues mientras por un lado, pareciera que el obligado a la reparación debiera soportar indiscriminadamente todas las resultas disvaliosas derivadas del hecho dañoso, la solución se atempera cuando se confiere operatividad al principio de buena fe, rector de nuestro sistema jurídico, cuya aplicación priva de relevancia a los efectos de incrementar el monto indemnizatorio, a la inacción, la pasividad o inercia injustificadas de la víctima, que se mantiene en el daño padecido, determinando así su agravación, si razonablemente le hubiese sido posible adoptar recaudos que evitaran la permanencia en la situación perjudicial (confr. Matilde Zavala de González, "Resarcimiento de daños", T. I "Daños a los automotores", pág. 112, Hammurabi, Bs. As., 1.992, con cita de Jorge Mosset Iturraspe, "Responsabilidad por daños", T. III, págs. 65 y 66, Ediar, Bs. As., 1.980). Siguiendo a la autora citada, cuya opinión comparto, no sería aceptable "cualquier" tiempo de privación de uso, ya que aunque la víctima no tiene una obligación de reparar el propio daño, sí pesa sobre ella la carga (imperativo del propio interés, que es también de buena fe hacia la otra parte), de hacer lo que sea posible y preciso para no acrecentar las consecuencias del suceso por el que otro debe responder. En ese sentido, resulta esencial la pauta de normalidad o regularidad de las consecuencias, por lo que el exceso sobre el tiempo razonable debe atribuirse en principio a elementos ajenos al hecho mismo. De allí que la fijación del tiempo resarcible deba partir, básicamente, de una plataforma objetiva, que excluye como variables el factor puramente potestativo de la víctima (confr. Zavala de González, ob. cit., págs. 113 y ss.). De acuerdo con lo expuesto, acierta el Tribunal a quo al expresar que "la privación de uso indemnizable tiene siempre un carácter temporal" y, bajo tal premisa, no puede tener acogida la pretensión del accionante de que, en las concretas circunstancias de autos, la indemnización por privación de uso del automotor se extienda sin más, desde la fecha de la mora y hasta el momento de su efectiva reparación." (Corte Suprema de Justicia - Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal. Sentencia n° 998. Fecha: 22/08/2023. Fdo. Dres. Posse - Estofan - Leiva).

Determinado el carácter temporal de la privación de uso, corresponde delimitar el período de tiempo que corresponde reconocer a la actora. Así, "Considero que de tal manera se indemniza de manera justa la privación de uso, en tanto daño emergente, siendo oportuno reiterar que la Corte de Justicia ya advirtió en su sentencia de reenvío que no puede tener acogida la pretensión del accionante de que, en las concretas circunstancias de autos, la indemnización por privación de uso del automotor se extienda sin más, desde la fecha de la mora y hasta el momento de su efectiva reparación (Cf. supra punto 2). Como, asimismo, que "la determinación del lapso de tiempo a resarcir por privación de uso suscita reflexiones conflictivas, pues mientras por un lado, pareciera que el obligado a la reparación debiera soportar indiscriminadamente todas las resultas disvaliosas derivadas del hecho dañoso, la solución se atempera cuando se confiere operatividad al principio de buena fe, rector de nuestro sistema jurídico, cuya aplicación priva de relevancia a los efectos de incrementar el monto indemnizatorio, a la inacción, la pasividad o inercia injustificadas de la víctima, que se mantiene en el daño padecido, determinando así su agravación, si razonablemente le hubiese sido posible adoptar recaudos que evitaran la permanencia en la situación perjudicial (confr. Matilde Zavala de González, "Resarcimiento de daños", T. I "Daños a los automotores", pág. 112, Hammurabi, Bs. As., 1.992, con cita de Jorge Mosset Iturraspe, "Responsabilidad por daños", T. III, págs. 65 y 66, Ediar, Bs. As., 1.980) (CSJTuc., sentencia N° 998 del 22/08/2023)". (Cámara Civil y Comercial Común Sala II. Sentencia n° 14, Fecha 14/02/2024. Fdo. Dres. Amenabar - Bejas).

En este contexto y conforme a lo establecido por nuestra jurisprudencia, el lapso temporal que en definitiva debe reconocerse va desde el día 06/08/2023 (fecha del siniestro) hasta el día 01/12/2023 en el que San Cristobal informó por última vez a la actora que mantenía el rechazo de la indemnización por destrucción total. Ello representa un total de 118 días de privación de uso, los que son así fijados en atención a las particularidades del caso.

Así, el monto a indemnizar resultará de multiplicar la cuantía diaria base de la indemnización solicitada por la actora (\$180.000 mensuales). Es decir, el monto a indemnizar por privación de uso es de \$6.000 diarios por lo que el total de este rubro asciende a la suma de \$708.000 (\$6.000 x 118).

Sentado ello, a dicho monto se le aplicarán intereses calculados con un 8% desde la fecha del siniestro (06/08/2023) hasta el día 01/12/2023 y desde allí se calculará con los intereses correspondientes a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, calculados en cada uno de los períodos referidos y hasta su efectivo pago.

Hago constar que la suma reclamada no fue impugnada por ningún medio de prueba por parte de la accionada.

5.2. Daño Moral: Por este rubro se reclama la suma de \$5.000.000.

Menciona que como consecuencia del obrar antijurídico de la aseguradora demandada, sufrió un evidente daño moral.

Enfatiza que tuvo que verse obligada a realizar reclamos y hasta un juicio porque la compañía de seguros decidió simplemente no cumplir, lo cual le generó angustia y malestar.

Resalta que la conducta de la demandada durante todo este tiempo fue del más absoluto desprecio; teniendo que insistir innumerables veces y nunca recibió respuestas concretas, tan solo evasivas o arbitrarias.

Con respecto al daño moral reclamado, observo que se trata de un rubro de naturaleza resarcitoria que tiene por objeto reparar el menoscabo o lesión de carácter espiritual padecido por el damnificado.

Asimismo, y como se dijo, el vínculo entre las partes está dado por una relación de consumo, por lo que es aplicable al caso el sistema protectorio del derecho del consumidor. Es que, por su particular condición de parte débil, que no sólo se evidencia al momento de contratar sino ante un reclamo al proveedor, se encuentra ante un panorama de mayores angustias al saberse en inferioridad de condiciones, ya sea patrimoniales o informativas, para lograr obtener la reparación del perjuicio sufrido.

En primer lugar, corresponde mencionar que Bustamante Alsina define al daño moral como “la lesión a los sentimientos que determina el dolor o sufrimientos físicos, inquietud espiritual, o agravio a las afecciones legítimas y en general toda clase de padecimientos insusceptibles de apreciación pecuniaria” (Tratado General de la Responsabilidad Civil, Abeledo-Perrot, Bs. As. 1989, pág. 208).

En este escenario, puede definirse al daño moral como una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial” (Pizarro, Ramón D., Daño moral. Prevención. Reparación. Punición. El daño moral en las diversas ramas del

derecho, Hammurabi, Buenos Aires, año 2004, p. 31).

El daño moral: "... es inmaterial o extrapatrimonial, representa los padecimientos soportados y futuros que tuvieron su origen o agravamiento en el hecho generador del daño. Lo dañado son bienes de goce, afección y percepción emocional y física, no estimables por su equivalente pecuniario, pero sí considerables para la satisfacción por medio de sucedáneos de goce, afección y mitigación al sufrimiento emocional" (CNCiv., sala C, marzo, 21-1.995, "Arias Gustavo vs. Fuentes Esteban", L.L., 1.996-B, 764).

Al respecto nuestra Corte Suprema de Justicia de la Provincia, ya se ha referido respecto a las consideraciones relativas a la cuantificación del daño moral, pues bien ha señalado que "resulta manifiestamente insuficiente, en orden a una adecuada fundamentación, limitarse solamente a enumerar los elementos que se estima relevantes para la mensuración del rubro en cuestión, sin hacerse cargo al mismo tiempo de desarrollarlos en forma específica y detallada, a los efectos de explicar motivadamente las razones de por qué aquellas contingencias justificarían la cuantificación del referido daño moral [...]" (Cfr. CSJT - Sala Laboral y Contencioso Administrativo, "Farias Eliana del Valle y Otro Vs. Rodrigo Oscar Eduardo y Otros s/ Daños y Perjuicios", Expte. Nro. 454/16, Sentencia n° 486, fecha 25/04/2022 - Registro: 00064709-02). Siguiendo esta línea de pensamiento, el Alto Tribunal también ha precisado que: "Respecto al daño moral, cabe asimismo sostener los agravios del recurrente, en tanto aduce ausencia de motivación, carencia de fundamentación, en la estimación dineraria que efectúa la sentencia. Ello así porque, si bien es correcto que basta la comprobación de un desmedro a la integridad física de una persona para que pueda razonablemente presumirse configurada la lesión espiritual -y así lo entiende el tribunal deduciendo su existencia de la presencia de lesiones físicas y psicológicas acreditadas y teniéndolo por configurado 'in re ipsa'- también lo es que el fallo debe merituar aquellos factores y evaluar aquellas contingencias del caso particular que llevan a cuantificarlo, de modo tal de ofrecer razones acerca de por qué decide cómo decide. Es verdad que, en relación al agravio moral, los magistrados tienen amplias facultades para poder valorar las distintas circunstancias a los fines de verificar o no la posibilidad de esta reparación y su monto, más también lo es que tales facultades deben ejercitarse prudentemente, de modo tal que aquéllas no sean determinadas sino tomando como base elementos de convicción suficientes [...]" (Cfr. CSJT, sentencias N° 588, del 27/07/2001; 64, del 20/02/2008; 451, del 18/05/2009; entre otras).

Ahora bien, considero que con la prueba analizada se encuentra probado la existencia de angustia, la frustración y el sufrimiento espiritual de la actora.

En este sentido, "La unificación de la responsabilidad civil ha eliminado las diferencias conceptuales y estructurales entre daño extracontractual y contractual, los que quedan asimilados, configurándose un régimen unitario en materia de daños a las personas. Esta es una regla aplicable en autos, pues los inconvenientes soportados por el asegurado (quien sufriera la destrucción total de su vehículo) superan los niveles razonables de tolerancia frente al incumplimiento contractual de la aseguradora y, en modo alguno, resultan asimilables a las inquietudes propias y corrientes del mundo de los negocios o pleitos que han desautorizado su resarcimiento. La compañía inobservó su obligación de realizar una oferta justa, ni siquiera al contestar la demanda, ejerciendo así en forma abusiva los alcances de la cláusula indemnizatoria. Todo ello no hace más que justificar la admisión del daño extrapatrimonial en cuestión. La suma establecida en primera instancia en \$ 2.000.000, en función de las características de la prestación principal debida -reposición del 0 Km- y los evidentes trastornos que sin duda han importado para el actor a lo largo de todos estos años, se aprecia como exigua, pese a lo cual, por los límites recursivos, se confirma". (Santa María, Mariano vs. Mapfre Argentina Seguros S.A. s. Daños y perjuicios incumplimiento contractual (exc. Estado) /// C 1ª CC Sala I, San Isidro, Buenos Aires; 01/08/2024; Rubinzal Online; 28722/2021; RC J 8883/24).

Siguiendo este orden de ideas, se ha demostrado que la actora estuvo privada de su camioneta ya que la misma se encontraba en el taller de Yumhak, además de que la misma sufrió destrucción total. Y la parte demandada negaba el pago por dicho siniestro sin explicar nada al respecto.

Asimismo, y atento a lo tratado anteriormente, se violó el deber de información que se encuentra dispuesto en la L.D.C., al privar a la actora de información completa, adecuada y disponible a través del tiempo, referida a las razones por las que no cubría el precio por destrucción total.

Por otro lado, los testigos Federico Antoni y Maria Celina Adad (quienes no fueron tachados) manifestaron, en audiencia celebrada en fecha 22/08/2024, que la camioneta de propiedad de la Sra. Andretta era utilizada de forma habitual por la misma ya que tiene tres hijos y al quedarse sin movilidad se vió muy afectada ya que siempre estuvo muy organizada con todas sus tareas. El Sr. Antoni destacó que se la notaba angustiada y enojada ya que tampoco podía ir a su casa en Tafi del Valle y dependía de que otra persona la llevara.

En conclusión, lo examinado permite inferir con claridad los padecimientos, la angustia, la frustración y la impotencia que tuvo que soportar la actora ante la actitud de San Cristobal, por lo que considero que los presupuestos para que el rubro de daño extrapatrimonial prospere se hallan satisfechos, por lo que el daño moral solicitado es receptado favorablemente por la suma de \$5.000.000 a la que deberá adicionarse un interés puro anual del 8% a computarse desde la fecha del accidente - la cual coincide con la denuncia del mismo- (06/08/2023) y hasta el dictado de esta resolución y de allí deberán adicionarse intereses correspondientes a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, y hasta su efectivo pago.

5.3. Daño Punitivo: Manifiesta que el objetivo de este rubro es el de sancionar a la demandada a fin de que en el futuro se abstenga de continuar dañando.

Indica que la conducta de San Cristobal debió ser muy diferente y enviar el auxilio mecánico a tiempo, realizar el peritaje inmediatamente, mantener informada a la actora, explicar detalladamente los motivos del rechazo.

El art. 52 bis L.D.C. incorpora una multa civil a favor del consumidor que puede establecer el juez en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Su finalidad radica en la prevención de futuras inconductas reprobables, disuadiendo al victimario y otros eventuales dañadores de adoptar comportamientos antisociales.

Nuestra Corte Suprema de Justicia de la Provincia tiene dicho que *“el art. 52 bis debe interpretarse coordinadamente con el art. 8 bis de la misma ley, que expresamente contempla la aplicación del daño punitivo frente a la violación del derecho al trato digno consagrado en la segunda de las normas citadas”* (Corte Suprema de Justicia de Tucumán, Sentencia n° 384. Fecha: 28/3/2019, Dres. Posse – Estofan – Leiva).

Sobre el tema, advierte Chamatrópulos, “la falta de atención a los clientes constituye uno de los ejemplos más habituales de prácticas comerciales abusivas o ilegales” y que “la energía y recursos económicos que los empresarios le dedican a la relación con sus clientes en la etapa posterior a la celebración del contrato tiende a decrecer” comparada con los que se encuentran disponibles para atraerlos y proponerles la contratación. Destaca el autor citado que ello pone en evidencia “cómo funciona la agenda de prioridades del proveedor” y el “abandono” al que se somete al consumidor luego de haber celebrado el contrato y tenerlo como cliente (Chamatrópulos, ob. cit., T. I, pág. 363 y sgtes.).

Cabe agregar que *“Un relevamiento de la jurisprudencia nacional revela que los tribunales coinciden en calificar como un actuar desaprensivo del proveedor, al hecho de no dar respuesta satisfactoria a reclamos*

planteados durante un prolongado período de tiempo" (Corte Suprema de Justicia de Tucumán. Sentencia n°: 641, Fecha: 27/07/2021.Dres. Sbdar – Posse - Leiva).

De los hechos relatados y analizados en la presente sentencia surge con suma claridad la violación por parte de la accionada a lo normado por la L.D.C., en particular al trato digno y a la falta de cumplimiento contractual al no abonar la suma correspondiente a la destrucción total de la camioneta de la parte actora, por lo que corresponde hacer lugar a la indemnización por daño punitivo solicitada, destacando que no se acreditó el incumplimiento del acarreo lo que tampoco es negado por la accionada.

En particular, debo referirme a lo informado por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor en fecha 31/05/2024 en cuanto a que dicho organismo acompaña un informe detallado de la cantidad de denuncias que registra la accionada. Así, desde el año 2021 al 2024 se existen 401 denuncias siendo los motivos de las mismas: incumplimiento total de la prestación del servicio contratado, cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio, problemas planes de ahorro previo para fines determinados, cláusulas abusivas (art. 37 L.D.C.), cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación, falta de información relevante (art. 4 L.D.C.), problemas de fraude o estafa, incumplimiento de oferta, promociones y/o bonificaciones (art. 7 L.D.C.), falta de entrega o emisión del documento de contratación del servicio, precios, prácticas abusivas, pago o cobro equivocado.

"La ilegítima dilación en el cumplimiento de la prestación a cargo de la aseguradora (pago de la indemnización por destrucción total del rodado) no puede operar en desmedro del consumidor asegurado, que había cumplido en tiempo y forma con el pago de la prima pactada, ya que con esta conducta reprochable no solo se le provoca el daño derivado de esa injusta dilación, sino, además, la injusta merma -producto del aumento de valor del vehículo siniestrado- en la garantía de indemnidad que respecto del riesgo y la medida asegurados había asumido la compañía demandada". (Santa María, Mariano vs. Mapfre Argentina Seguros S.A. s. Daños y perjuicios incumplimiento contractual (exc. Estado) /// C 1ª CC Sala I, San Isidro, Buenos Aires; 01/08/2024; Rubinzal Online; 28722/2021; RC J 8883/24).

En este orden de ideas, *"()teniendo por cierto el daño y la conducta asumida por el vendedor del producto durante toda la relación jurídica derivada de la compraventa (...); las particularidades del caso que se observan a través del recorrido del presente proceso, que pusieron en evidencia la conducta reticente y dilatoria de Telecom, desde un primer momento, a solucionar los inconvenientes del actor, negando su total responsabilidad por el suceso; y como se dijo, teniéndose así por configurado el presupuesto fáctico habilitante para imponer a Telecom la sanción civil prevista por el art. 52 bis. de la ley 24.240 ()."* (Cámara Civil y Comercial Común Sala I. Sentencia n° 250. Fecha: 27/05/2024. Dres. David – Zamorano).

"Se observa que lejos de brindar solución a la problemática que se le planteó, la empresa demandada optó por llevar a la consumidora a que ejerza sus reclamos mediante la vía judicial, en donde recién pudo ver reconocido su derecho. No se puede desconocer, que uno de los pilares de las relaciones con los consumidores es el trato digno (art. 8 bis Ley Nacional 24240; art. 1095 CCyCN), el cual no fue brindado a la parte actora. Por lo que consideramos ajustada a derecho la decisión del Juez de origen de fijar la condena por daño punitivo Es que, aún teniendo en cuenta el carácter restrictivo de la procedencia de este rubro, encuentro que la conducta de la aseguradora demandada comprobada en autos, presenta los caracteres que tornan procedente la multa en cuestión. El daño punitivo en este tipo de casos resulta plenamente procedente. En autos, la demandada apelante incumplió con su obligación de pagar los daños (por destrucción total de vehículo) a la que estaba obligada conforme la póliza que lo ligaba al asegurado. Tal conducta no permite tener duda de la desconsideración por los derechos del consumidor, la que mantuvo desde el inicio y a lo largo de este proceso, sin que diese solución al reclamo que dio lugar a este juicio. Por tal motivo, cabe el rechazo del presente agravio. Por todo lo expuesto, se estima prudente y ajustada a derecho y a las constancias de autos, la imposición de la multa art. 52 bis LDC y el monto concedido en primera instancia". (Cámara Civil y Comercial Común - Concepción - Sala I. Sentencia n° 140. Fecha 30/04/2024. Fdo. Dras. Posse - Ibañez de Córdoba).

En este contexto, debo referirme al modo de cuantificación del presente rubro. Así, el 01/12/2022 entró en vigencia la ley 27.701 la que modificó el art. 47 de la ley 24.240, el cual dispone: “Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento; b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC); c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción; d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días; e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado; y f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare. En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, por los medios más apropiados para su divulgación y conforme el criterio que la autoridad de aplicación indique, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada. En caso, que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice por medios de alcance nacional y de cada jurisdicción donde aquel actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación. El cincuenta por ciento (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del capítulo XVI —educación al consumidor— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a), de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación”.

“() No debe perderse de vista, además que se trata -LDC- de una norma de orden público (art. 65 de la ley 24.240); y que dicha reforma debe ser entendida, en el contexto inflacionario de nuestro país, más favorable a los derechos de los consumidores, por lo que, aún, en caso de duda, esta debe resolverse a favor de su aplicación (art. 3 “in fine” de la ley 24.240), puesto que pasa de un monto máximo en concepto de daño punitivo de \$5.000.000 a otro de 2100 canastas básicas para el hogar 3. () Se pondera, en el caso que la condena a valores constantes es el modo de prevenir que el fenómeno inflacionario erosione el poder adquisitivo intrínseco de la cifra establecida como multa civil y logre satisfacer el fin disuasivo del instituto ()”. (Cámara Civil y Comercial Común Sala I. Sentencia n° 250. Fecha: 27/05/2024. Dres. David – Zamorano).

De todo lo expuesto, teniendo por cierto el daño y la conducta de la firma demandada; corresponde imponer una multa civil equivalente a 20 (veinte) canastas básicas para el hogar 3, a cargo de San Cristobal Sociedad Mutual de Seguros Generales y a favor de la actora. A la misma se le adicionará un interés equivalente a la tasa activa promedio mensual para descuento de documentos a 30 (treinta) días del Banco de la Nación Argentina, a partir de que la presente sentencia quede firme y hasta su efectivo pago.

6. Costas: Resta abordar el tema de las cotas. Las mismas se imponen a las demandadas vencidas por el principio objetivo de la derrota (art. 61 C.P.C.C.T.).

7. Honorarios: Siguiendo los lineamientos vertidos por la Cámara Civil y Comercial Común Sala II mediante sentencia n° 347 de fecha 11/08/2023, considero conveniente regular honorarios en términos porcentuales.

"Así, En *Bolsa de Comercio c. Rabelló* (CCCTuc., Sala II, Sentencia N° 385, 26/07/2017) esta Sala ha tenido oportunidad de pronunciarse sobre la conveniencia de regular los honorarios profesionales en términos porcentuales, ante la falta de determinación de una base regulatoria o ante procesos inflacionarios y la prohibición de actualización monetaria que subsiste en nuestro derecho positivo (Ley n° 23.928), dejando su cuantificación diferida, para cuando exista una base regulatoria firme.

Siguiendo a Ure y Finkelberg, se ha observado que la costumbre arancelaria tradicional en el derecho argentino se ha manejado hasta ahora siguiendo la modalidad de regular honorarios en cantidades ciertas de dinero. La cuestión no pasa tanto por verificar si este método es mejor que el otro, sino que se lo ha aplicado mayoritariamente casi de manera inercial. Sin embargo, a poco que se avance en el examen de la cuestión, se puede comprobar las dificultades tangibles que presenta la cuantificación dineraria (URE, Carlos E. - FINKELBERG, Oscar G., *Honorarios de los profesionales del derecho*, p. 515, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2009).

Ello resulta patente aún en los casos de capital determinado, pues, el inc. 1) del art. 39 de la Ley n° 5.480 considera como monto del juicio, además de dicho capital, su actualización por depreciación monetaria -en caso de corresponder-, intereses, multas y cualquier otro rubro que deba adicionarse. Está claro que ninguno de estos factores se encuentra definido cuantitativamente al momento de dictarse sentencia -y mucho menos, antes-, por lo que, tanto en caso que la demanda prospere -total o parcialmente- o que sea rechazada, el cálculo definitivo del monto del proceso a los fines arancelarios -o cualquier otro-, debe realizarse en una etapa posterior: ejecución de sentencia, en los procesos de conocimiento (URE – FINKELBERG, *op. et loc. Cit.*).

Todo esto supone, con el consiguiente desgaste jurisdiccional innecesario, la siguiente duplicación de trámites: a) si la sentencia de mérito difiere la regulación de los honorarios profesionales para cuando exista base cierta, es muy probable que la sentencia sea apelada y que la Alzada se pronuncie sólo sobre el fondo del asunto; b) luego y practicada la liquidación correspondiente, la resolución que la apruebe o desestime también puede ser recurrida, lo que a su vez dará lugar a otro decisorio; y c) finalmente, firme la base regulatoria y regulados los honorarios profesionales, éstos pueden ser apelados nuevamente, motivando una tercera intervención de la Cámara, a partir de la cual recién el profesional podrá tener un crédito definitivo, líquido y exigible, siempre que no se habilite alguna instancia extraordinaria (URE – FINKELBERG, *op. et loc. Cit.*).

Toda esta engorrosa y extensa secuencia de trámites y recursos puede simplificarse en gran parte con la determinación de los honorarios profesionales en términos porcentuales. Ello responde, sin duda alguna, a la consecución de los principios procesales de “celeridad y concentración” sobre los que se asienta nuestro ordenamiento procesal (art. XII, CPCC; cfr. URE – FINKELBERG, *op. Cit.*, p. 515 y s.)".

El fallo citado, agrega que este tipo de práctica se suma a que los honorarios profesionales tienen carácter alimentario y por ello, mientras más rápida sea su cuantificación, más rápida será su percepción. Añade que es de vital importancia tener en cuenta la periodicidad irregular de los ingresos por el ejercicio de una profesión liberal.

Por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la tarea desarrollada, la eficacia, resultado obtenido, el tiempo empleado en estos autos, y las pautas fijadas por la ley arancelaria corresponde regular: a los letrados intervinientes por la actuación en primera instancia: a) al Dr. German Esteban Muller en su carácter de letrado apoderado de la parte actora en un 15% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva con más el 55% dispuesto en art. 14 Ley 5480; y b) al Dr. Mariano Paz como apoderado de la demandada San Cristobal Sociedad Mutual de Seguros Generales, en un 11% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva con más el 55% dispuesto en art. 14 Ley 5480.

Se deja constancia que en todos los casos, el porcentual fijado se aplicará sobre la base que resulte en definitiva, y respetándose en todo supuesto el honorario mínimo de ley (art. 38 in fine Ley 5.480; art. 7 in fine Ley 7.897).

A dicha suma deberá adicionarse el 10% en concepto de aportes jubilatorios (ley 6059) y el 21% IVA en caso de corresponder.

Dichos montos regulados deberán ser pagados en el término de DIEZ DÍAS de quedar firme la presente resolución.

En cuanto a los honorarios de los peritos Ing. en Sistemas de Información Celia Gracia Katz y el Ing. Mecánico José Federico Katz, sin perjuicio del procedimiento contemplado en el art. 48 de la ley provincial n° 7.902, no resultando vinculante para el juez la estimación que pudiera formular el Consejo Profesional de Ingenieros [de la Ingeniería de Tucumán] (Conf. CCyCC Sala 3, Sent nro. 83 del 06/03/2018), y teniendo en consideración la labor desarrollada se fijan en un 4 % sobre el monto del proceso que resulte en definitiva para cada uno de ellos.

Por ello,

RESUELVO

I. HACER LUGAR a la acción de consumo iniciada por Maria Soledad Andretta, DNI n° 26.231.556, en contra de San Cristobal Sociedad Mutual de Seguros Generales, CUIT n° 20-36049866-3; y condenar a ésta a abonar a la actora una suma de dinero equivalente al valor de venta al público al contado en plaza del vehículo siniestrado al momento de la ejecución de sentencia, dentro de los límites y condiciones establecidos en una póliza del tipo vigente al momento de la ejecución; debiendo la actora entregar a la demandada la camioneta siniestrada marca Honda, CR-V, 2.1, 4X4, EXL, AUT, L/12, modelo 2013, motor K24Z92524638, chasis 3HGRM4870DG602211, dominio NCL705. Se hace constar que los gastos de la transferencia y la inscripción de la baja serán a cargo de San Cristobal, conforme a lo normado por el art. 5 de la Ley n° 25.761 de Desarmado de Automotores y Venta de sus Autopartes.

I. CONDENAR a San Cristobal Sociedad Mutual de Seguros Generales, por los daños y perjuicios ocasionados por la falta de pago de la indemnización por destrucción total; y en consecuencia condenar a ésta a abonar a la actora los siguientes rubros: a) Privación de Uso: \$708.000 (Pesos Setecientos Ocho Mil); b) Daño Moral: \$5.000.000 (Pesos Cinco Millones); y c) Daño Punitivo: la suma equivalente 20 (veinte) canastas básicas del hogar 3; con más el interés considerado para cada uno de ellos.

II. COSTAS conforme se consideran.

III. REGULAR HONORARIOS: a) al Dr. German Esteban Muller en su carácter de letrado apoderado de la parte actora en un 15% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva con más el 55% dispuesto en art. 14 Ley 5480; y b) al Dr. Mariano Paz como apoderado de la demandada San Cristobal Sociedad Mutual de Seguros Generales, en un 11% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva con más el 55% dispuesto en art. 14 Ley 5480. Asimismo, regular a los peritos Ing. en Sistemas de la Información Celia Gracia Katz y al Ing. Mecánico José Federico Katz en un 4% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva, para cada uno de ellos.

IV. Se hace constar que los honorarios regulados en este pronunciamiento deberán abonarse conforme lo dispuesto por el art. 23 de la Ley 5480, dentro de los diez (10) días de quedar firme la presente resolución; y devengarán un interés equivalente a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde la mora hasta su efectivo pago.

HAGASE SABER

DRA. INÉS DE LOS ANGELES YAMÚSS

JUEZA EN LO CIVIL Y COMERCIAL XI NOMINACIÓN.

Actuación firmada en fecha 31/10/2024

Certificado digital:

CN=YAMUSS Ines De Los Angeles, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27222646419

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán <https://www.justucuman.gov.ar>.