Expediente: **1704/24**
Carátula: **TRIUNFETTI JUAN MANUEL C/ PAYROLA HUMBERTO RICARDO Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 3**
Tipo Actuación: **FONDO CON FD**
Fecha Depósito: **25/04/2025 - 00:00**
Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:
90000000000 - PAYROLA, HUMBERTO RICARDO-DEMANDADO/A
20235196329 - SEGUROS BERNANDINO RIVADAVIA COOPERATIVA LIMITADA, -DEMANDADO/A
27202852748 - MACHADO, MARCELA ALEJANDRA-PERITO
33539645159 - CAJA DE PREVISION Y S.S. ABOGADOS Y PROC. -
20366127438 - TRIUNFETTI, JUAN MANUEL-ACTOR/A
30715572318220 - FISCALIA CIVIL Y COMERCIAL Y DEL TRABAJO I NOM

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado en lo Civil y Comercial Común de la XIV Nominación

ACTUACIONES N°: 1704/24

H102335470630

JUICIO: TRIUNFETTI JUAN MANUEL C/ PAYROLA HUMBERTO RICARDO Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS.- EXPTE. N° 1704/24.-

San Miguel de Tucumán,abril de 2025

Y VISTO: Que vienen los presentes autos a despacho a resolver, de los que;

RESULTA

Que se presenta el Sr. Juan Manuel Triunfetti, DNI N° 32.863.226, con domicilio en calle Laprida N° 735 Departamento 10 E de la ciudad de San Miguel de Tucumán, con el patrocinio letrado del Dr. Tito Figueroa, M. P. N° 9.103, y promueve acción de consumo por daños y perjuicios e incumplimiento de obligaciones legales, en contra del Sr. Payrola Humberto Ricardo, CUIT N° 20-14480176-9 en su carácter de propietario de la productora de seguros Payrola Hnos., con domicilio en calle Chacabuco N° 650 de la ciudad de San Miguel de Tucumán y contra Seguros Bernardino Rivadavia Cooperativa Limitada, CUIT N° 30-50005031-0, con domicilio en calle 9 de Julio N° 745, de la ciudad de San Miguel de Tucumán.

Que se reclama el cumplimiento de las obligaciones que les corresponden a los demandados en su carácter de productora de seguros y de la compañía aseguradora del automóvil Ford EcoSport SE 1.6 dominio MLU360 que colisionó con su vehículo en fecha 18/06/2023. Sostiene que el Sr. Payrola, se encarga de realizar tareas que vinculan a usuarios con sus compañías de seguros, desenvolver tareas administrativas que simplifican la cobertura de los siniestros, funcionando como nexo entre los asegurados y las compañías, entre otros servicios. Que en cuanto a Seguros Rivadavia, expresa que se beneficia con la actividad de múltiples productoras de seguros, por lo que forma parte de la cadena de prestación y debe responder por el daño perpetrado al consumidor.

Relata que el 18/06/2023 se encontraba transitando en su vehículo marca Toyota, modelo Corolla 1.8 SE-G CVT, dominio AB384WS, por Av. Gobernador del Campo al 1.200, cuando tuvo que detener la marcha a la espera de la luz verde. Cuenta que de repente lo embistió en la parte trasera, un automotor marca Ford, modelo Ecosport SE 1.6 dominio MLU360, conducido por el Sr. Gallardo Rodolfo Antonio, quien contaba con la misma aseguradora.

Expresa que ingresó la denuncia del siniestro el 21/06/2023, la que fue registrada con el N° 50/02/127574 y que el Sr. Gallardo también la realizó en tiempo y forma, siendo registrada con el N° 50/02/137627. Cuenta que el tipo de cobertura que posee se denomina “Contra todo riesgo con franquicia del 2% cap.”

Sostiene que se comunicó con la productora a los fines de que llevaran a cabo las actuaciones necesarias para que se efectivice la reparación de su automotor con la cobertura de su compañía de seguros y que se instrumentara la cobertura del Sr. Gallardo para el pago de la prima mencionada. Plantea que a través de las comunicaciones telefónicas y mensajes por Whatsapp, desde la productora de seguros no supieron u omitieron brindarle la información requerida.

Resalta que desde el día 21/06/2024 se comunicó una empleada de la productora de seguro que le solicitó documentación, que ésta ya había sido remitidas al Sr. Payrola, necesarios para iniciar los trámites para la cobertura de los gastos originados por el siniestro, procediendo a registrar su denuncia y que le manifestaron que debía realizar un reclamo en la compañía del Sr. Gallardo. Explica que en esa oportunidad exteriorizó su convencimiento de que al tratarse de la misma aseguradora, la aseguradora debía realizar estas acciones. Puntualiza que ante la comunicación con la dependiente de la productora que le otorgó una fecha precisa en que se produciría el reintegro, más se convenció que quedaba supeditado a la realización de las tareas administrativas entre la productora de seguros y seguros Rivadavia.

Pide el reintegro de $126.500 abonados por su parte en fecha 22/12/2023, con más sus intereses, gastos y costas y la suma equivalente a 5,25 canastas básicas total para hogar 3 que publica INDEC en concepto de multa civil por daños punitivos en los términos del Art. 47 y Art. 52 bis de la Ley N° 24.240. Asimismo solicita se imponga una sanción pecuniaria derivada del daño moral sufrido; y se ordene al demandado a publicar la sentencia dictada junto a una reseña que indique la resolución condenatoria en todas las redes sociales verificadas que ellos posean.

Describe que se le informó que ante la falta de resolución podía realizar por su parte el pago de la prima correspondiente a su seguro y solicitar su reintegro. Afirma que transcurridos seis meses decidió optar por esta opción. Añade que se comunicó con la productora de seguros para concretar el reintegro de las sumas de dinero abonadas, pero que no obtuvo solución ante sus requerimientos, y no se le brindó la información requerida.

Cita artículos 42 CN, 1.741, 1082, 1092, 1093 y demás concordantes del CCyC, Art. 1, 2, 3, 4, 8 bis, 47, 49, 52 bis, y demás concordantes ley N° 24.240, Ley N° 17.418, entre otros.

Acompaña documental: fotografías de DNI, cédulas de identificación de vehículos, licencia de conducir, Acta de cierre sin acuerdo, póliza N° 50/717098-001 emitida por Seguros Bernardino Rivadavia Coop. Ltda., denuncia de siniestro, fotos del siniestro, factura B emitida por Centro de Reparaciones Freddy de Canto José Ignacio, por la suma de $126.500 del 22/12/2023; fotografías a color, entre otros.

Que el 14/08/2024 se ordena correr traslado de la demanda y documental acompañada a Payrola Humberto Ricardo como propietario de Payrola Hnos. y a Seguros Bernardino Rivadavia Coop. Ltda. Asimismo se convoca a las partes a la Primera Audiencia de Conciliación y proveído de Pruebas

para el 07/11/2024.

Que en dicha oportunidad comparece el actor junto a su letrado patrocinante. No comparece el Sr. Payrola Humberto Ricardo por Payrola Hnos. Se presenta el Dr. Pablo Aráoz, M. P. N° 4.460, como apoderado de Seguros Bernardino Rivadavia Cooperativa Limitada. Contesta la demanda solicitando su rechazo. Niega todos y cada uno de los hechos invocados en la demanda, de manera general y particular.

Relata los hechos. Manifiesta que la recepción de las denuncias de siniestro, no conlleva la obligación de parte de la aseguradora de abonar ninguna indemnización de forma inmediata. Indica que el actor tenía que formular un reclamo ante su mandante y no lo hizo. Sostiene que esto lo puede hacer en forma personal en las oficinas para atención al público o a través del sitio web. Estima que el actor intentó canalizar su reclamo a través del productor de seguros. Considera que se trata de un trámite ajeno a ellos pues las funciones de estos auxiliares están enunciadas en el Art. 53 de la Ley N° 17.418 y el Art. 10 de la Ley N° 22.400. Destaca que es el mismo actor que en su demanda aseguró que el productor de seguros le habría indicado realizar un reclamo. Insiste en que el actor nunca realizó el mismo y que su pretensión resultaba desconocida para su mandante.

Puntualiza que siendo que lo que se persigue en autos es el reintegro de un pago realizado como consecuencia de un hecho de un tercero, el señor Gallardo, también asegurado por su conferente, no corresponde que se condene a Seguros Rivadavia, en virtud que el actor no demandó al presunto responsable del accidente, por lo que no tiene acción directa en contra de su mandante.

De igual modo, pide se rechace la multa civil peticionada.

Que en dicha oportunidad, se lo tiene por apersonado al Dr. Aráoz y por contestada en tiempo y forma la demanda incoada. Que al no ser factible conciliar, se procede a proveer las pruebas ofrecidas.

Pruebas ofrecidas por la parte actora:

- Documental: Se admite la misma, se la reserva para su valoración en esta oportunidad.

- Informativa: Se admite la misma. Se ordena librar oficios libres de derecho dirigidos a: a) Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina, efectos de informar el monto actual correspondiente a la canasta básica para el hogar 3. Producida parcialmente el 12/12/2024; b) Mesa de Entradas Civil. La parte codemandada, se opone a la producción de esta prueba. Que luego de contestar traslado la parte actora este Magistrado resuelve, no hacer lugar a la oposición. En consecuencia se ordena librar oficio a efectos de informar todos los juicios en los que se encuentren participando los demandados. Producida el 19/11/2024. c) Centro de reparaciones Freddy, a los fines de informar si el vehículo marca Toyota, modelo Corolla 1.8 SE-G CVT, domicio AB384WS, fue objeto de tareas de reparación en sus instalaciones, indicando la fecha y el detalle de los trabajos realizados. Producida el 09/12/2024.

- Pericial Informática: Se admite la misma. Se ordena sortear a un perito Ingeniero en Sistemas, a efectos de dictaminar si las capturas de pantalla, adjuntadas en el escrito de demanda, son auténticas o si fueron objeto de modificación y si los contenidos de las mismas son coincidentes con la realidad que puede cotejar en el teléfono celular del actor o si las mismas fueron modificadas. Asimismo, que informe si existen constancias de comunicaciones posteriores a la interposición de la demanda entre las partes y detalle qué comprendieron. Resulta desinsaculada Machado Marcela Alejandra, con domicilio en B° San Martín, Mza. W, Casa 7.

Que el 05/12/2024 se presentó el dictamen pericial. Que como conclusión la perito sorteada manifestó que toda la conversación entre las líneas telefónicas identificadas como +54 9 381 641 9777 del Actor y la línea identificada como +54 9 381 667 8098 que se encuentra agendada como “Belén Seguros Rivadavia Latora Nuevo” y la línea N° +54 9 381 419 0129 que se encuentra agendada como “Ricardo Seguro Rivadavia Pairola”, son íntegras, no muestran signos de adulteración y son coincidentes con la documentación acompañada en la demanda. Asimismo indicó

que el actor con el primer contacto mencionado, el último intercambio fue el 29/02/2024 y con el segundo contacto fue el 25/09/2024.

- Exhibición de Documentación en poder de la parte contraria: Que la parte codemandada presente en la audiencia, se opone al requerimiento de documental a su mandante. Que luego de contestar la parte actora, este Magistrado resuelve, no hacer lugar a la oposición. Sin perjuicio de ello, se aclara que tendrá diez días la parte para expresar que no tiene documental para presentar o presentar la que tenga en su poder. En consecuencia, se admite la misma. Quedó notificado en ese acto Seguros Rivadavia y se ordenó a la parte actora, acompañar bono de movilidad para notificar a Payrola Hnos. En este último caso, se requiere que presente la documentación donde consten las gestiones presuntamente realizadas, indicando fechas, para hacer efectivo el reintegro de las sumas dinerarias que solicita el actor, conforme los compromisos asumidos por el Sr. Ricardo Payrola, como por su dependiente Belén. Con respecto a Seguros Rivadavia, se le solicita la documentación en donde consten las gestiones presuntamente realizadas. Que esta prueba no fue producida. Que la parte codemandada Payrola, no fue notificada.

Que se fija como fecha para la segunda audiencia, el día 05/03/2025 a horas 9:00. En dicha oportunidad, sólo comparece la parte actora junto a su letrado patrocinante. Que se procedió a dar lectura de las pruebas producidas y se cerró el periodo probatorio. Que se ordenó que pasen los presentes autos al Agente Fiscal interviniente y por Secretaría que se practique planilla fiscal.

Que el 06/03/2025 se practicó planilla fiscal y el 13/03/2025 emitió opinión el Agente Fiscal interviniente de la Iª Nominación.

Que el 14/03/2025 pasan estos autos a despacho a dictar sentencia definitiva.

CONSIDERANDO

Que se presenta el Sr. Triunfetti Juan Manuel, DNI N° 32.863.226 e inicia acción de consumo por daños y perjuicios e incumplimiento de obligaciones legales, en contra de Payrola Humberto Ricardo en representación de Payrola Hnos, siendo este su productor y asesor de seguros y contra Seguros Bernardino Rivadavia Cooperativa Limitada, como compañía aseguradora del automóvil Ford EcoSport SE 1.6, Dominio: MLU360.

Que del relato de los hechos surge que el automóvil antes mencionado, colisionó con la parte trasera del vehículo del actor, en fecha 18/06/2023. Es preciso aclarar que ambos vehículos participantes de este hecho, sólo generaron daños materiales y que se encontraban asegurados con la misma empresa codemandada en autos.

Reclama daño moral, daño punitivo, la restitución de lo pagado y publicación de la sentencia en redes sociales.

A efectos de entender la situación planteada, destaco que el actor conforme a sus dichos, pagó la franquicia del 2% conforme a la póliza presentada en autos (“contra todo riesgo c/ franquicia 2% cap.) y su compañía aseguradora, por su parte, cumplió con la obligación que tenía como tal en el marco de un seguro total por daños sufridos por el propio asegurado.

En tal sentido el punto 25.1.2. Resolución 38.708/2014 de la SSN (Reglamento General de la Actividad Aseguradora) establece: “En las Condiciones Particulares, así como en el Certificado de Incorporación Individual (de entrega anual obligatoria por cada bien o persona asegurada en pólizas colectivas, y numerado cronológicamente como endoso de la póliza), se debe consignar en primer lugar la siguiente información: datos de la aseguradora, del tomador y del asegurado incluyendo canales de contacto para las comunicaciones habituales del contrato; detalle de los riesgos cubiertos y sus respectivos capitales asegurados; y, de ser aplicables, plazos de espera, carencias y franquicias para cada cobertura”.

Considerando que la franquicia es un concepto que debe pagar el asegurado y que por definición no se encuentra cubierto por la póliza no corresponde el reclamo a la propia aseguradora en el marco de un seguro total. El cual por otra parte no requiere de la demostración de la responsabilidad de un tercero sino que basta con acreditar el daño del propio vehículo.

Sin embargo, el actor solicita el reintegro de esta franquicia abonada y acciona directamente contra la aseguradora, pero no lo demanda al Sr. Gallardo quien sería el dueño del vehículo Dominio: MLU360 que le provocó los daños.

Cabe recordar que si se pretende reclamar la reparación integral del daño debe reclamarse al causante del daño, sin perjuicio de citar a la aseguradora en garantía en virtud del seguro de responsabilidad civil contratado por el eventual tercero dañador, situación que no se ve modificada por el hecho de que casualmente se trate de la misma empresa con la que el actor haya contratado un seguro total propio, ya que en el primer supuesto deben acreditarse todos los principios de la responsabilidad civil: daño, relación de causalidad con el obrar del demandado, factor de atribución y antijuridicidad, y no solamente el primero. En tal sentido el actor no ha demostrado que el señor Gallardo haya sido quien ocasionó el daño ni lo ha demandado en tal carácter. Sin que pueda interpretarse que la cobertura brindada en virtud del seguro total del actor implique un reconocimiento a los fines de otro contrato celebrado con un tercero por otro cobertura, es decir la responsabilidad civil.

Con el fin de establecer el encuadre jurídico, adelanto que el Art. 1 de la Ley N° 17.418, brinda la definición del contrato de seguro, según el cual: “Hay contrato de seguro cuando el asegurador se obliga, mediante una prima o cotización, a resarcir un daño o cumplir la prestación convenida si ocurre el evento previsto”. De ello surge, en base a lo expuesto en autos, que este contrato se firmó entre el asegurado y el asegurador, es decir entre el Sr. Gallardo y Seguros Rivadavia, no encontrándose el primero de estos, convocado en estos autos (Art. 118 Ley de Seguros). Recuerdo que en base a lo expuesto no existe acción directa autónoma, que permitiera obtener sentencia condenatoria en contra del asegurador, sin haber llamado al asegurado.

Al respecto de esta situación planteada, la Corte Suprema de Justicia pronunció: **“**Considero que mediante la incorporación de la ‘citación en garantía’, el art. 118 de la Ley de Seguros ha consagrado una especie de acción directa a favor de la víctima y en contra del asegurador del daño. Es que como bien lo advierte Halperin Morandi, el asegurador no es un mero interesado e interviniente en un juicio contra su asegurado, sino que es parte en el proceso, y la circunstancia de que la ley haga referencia a una citación en garantía, no afecta su naturaleza de acción directa, aunque con características y modalidades propias. En tal orden -según lo advierte Meilij- la citación en garantía que consagra el art. 118 LS no se corresponde estrictamente con la citación en garantía del derecho italiano ni con una demanda que, independientemente puede entablar el tercero damnificado contra el asegurador, concluyendo entonces que se trata de “una acción directa que carece de autonomía procesal” cuyo resultado es integrar al asegurador al proceso con carácter de parte substancial y con el resultado que la sentencia que se dicte contra su asegurado tendrá efectos contra él “en la medida del seguro”. Dicho en otros términos, podemos decir que la citación en garantía es una especie de acción directa no autónoma, por cuanto si no se trae a juicio al asegurado o se desiste de la acción contra él, la acción contra el asegurador no puede prosperar. Es decir que la acción dirigida previamente contra el asegurado es un presupuesto del éxito de la acción del reclamante contra el asegurador citado en garantía, de forma tal que si él desiste de la acción contra el asegurado, ello impide el progreso de la que se intenta contra el asegurador (Domingo M. López Saavedra, Ley de Seguros comentada y anotada, págs. 598 a 602). Al respecto esta Corte ha sostenido que la ley de seguros permite que en un mismo proceso se reúnan los extremos de dos relaciones (una condicionante y otra condicionada): la de la víctima contra el asegurado (condicionante) y la del asegurado contra el asegurador (condicionada). Es decir, en la relación tripartita víctima-asegurado-aseguradora, se distingue: que hay un sujeto común (la víctima) y un hecho común (el hecho dañoso), pero que hay dos imputaciones jurídicas (el asegurado responde o por ser causante del daño o responsable indirecto, mientras que la aseguradora lo hace en razón del contrato de seguro, previa responsabilidad determinada de su asegurado). Al no haber una misma causa, no hay identidad de causa. De allí que se caracteriza la relación como de afinidad, en el sentido de que existe un vínculo de dependencia entre dos prestaciones. Resumiendo, entre las relaciones víctima-asegurado y víctima-aseguradora, existe inescindibilidad, afinidad y dependencia (CSJTuc. sentencia N° 99 del 05/3/2001; en igual sentido sentencia N° 882 del 03/10/2002).-”

(Corte Suprema de Justicia - Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal - Juicio: Barrionuevo Matías Exequiel y otro c/ Jimenez Josefina del Carmen y otro s/ Daños y perjuicios - Expte. N° 900/12 - Sentencia N° 904 - Fecha de Sentencia: 28/07/2022 - Doctores Leiva, Estofan y Posse.)

Que luego de este análisis, considero que la relación jurídica entre el actor y el asegurador, con respecto al propio contrato firmado, no se encuentra en discusión, sino la relación entre el actor y quien adeuda el arreglo de su automóvil, siendo ésta una persona que no se encuentra incorporada a este proceso. Por ende, corresponde declarar falta de legitimación pasiva respecto de Seguro Bernardino Rivadavia Coop. Ltda, solamente en cuanto al reintegro de la franquicia abonada o por daños no cubiertos por el seguro total propio que fueran causados supuestamente por el señor Gallardo que no fuera demandado. No obstante ello, sí le cabe responsabilidad a la aseguradora respecto del accionar deficiente del productor de seguros, por integrar la llamada cadena de comercialización (art. 40 LDC; cfr. Cámara Civil en Documentos y Locaciones, Sala II, sentencia N° 149 del 03/08/2022).

Por otro lado, advierto que esta demanda se inició también en contra de Payrola Humberto Ricardo, CUIT N° 20-14480176-9 como representante de la productora de seguros Payrola Hnos. Estimo que el ejercicio de tal actividad se encuentra regulado principalmente por la Ley N° 17.418 (art. 53) y por la Ley N° 22.400 de Régimen de los Productores Asesores de Seguros, que en sus arts. 10 y 12, establece los deberes y funciones de los productores.

Con respecto a la relación jurídica existente, entre las partes -actor y productor asesor de seguros-, López Saavedra, Domingo M., explica que “con la entrada en vigencia de la Ley 22.400, la actividad del productor asesor dejó de ser la de un simple intermediario que se limitaba a acercar la oferta y demanda, para convertirse en la de un genuino profesional a quien la ley le imponía toda una serie de obligaciones frente al asegurado” y seguidamente agrega que: “dentro del marco legal que establece específicamente la ley 22.400, cuando el asegurado le requiere al productor asesor la prestación de sus servicios de asesoramiento profesional para la contratación o renovación de un seguro y el productor asesor acepta tal requerimiento, se perfecciona un verdadero contrato en el que la obligación que asume el productor asesor de seguros configura una obligación de hacer que gira en torno al asesoramiento profesional que éste debe prestar al asegurado, desempeñándose conforme a las disposiciones legales y a los principios técnicos aplicables en la operación que interviene y actuar con diligencia y buena fe en el fiel cumplimiento de las instrucciones recibidas”. (Ley de seguros comentada y anotada, La Ley, Bs. As., 2007, pág. 261).

Estimo que no caben dudas de la relación jurídica existente entre el Sr. Triunfetti, actor de autos, y el Sr. Payrola, codemandado. Pues bien, considero que existe una relación de consumo y por ende, la resolución de este juicio, será tratado como tal, conforme a los Arts. 1.092 y sgts. del CCyC y artículos 1 y 2 y ccdts. de la ley N° 24.240, respecto de este codemandado. Que si bien de la Ley N.° 22.400, no surge que una de las obligaciones de los productores asesores de seguro, sea iniciar trámite de reclamo ante la aseguradora de una tercera persona. Sin perjuicio de ello, pesa sobre ellos el deber información y trato digno, por ser la parte con mayor conocimiento en la materia de seguros.

Que el Art. 4 de la Ley N° 24.240 junto con el Art. 1.100 del CCyC establecen que “el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de comercialización”.

Que al ser el codemandado el experto en cuanto al tema de seguro planteado, pesaba en cabeza de éste, otorgar toda aquella información necesaria para que continuara el trámite entre el actor y la aseguradora del dueño del vehículo embistente, a efectos de la devolución solicitada. Observo a partir de la prueba aportada en autos que la comunicación existente entre Payrola y su dependiente, con el Sr. Triunfetti, existió; y el dictamen presentado por la perito, se encuentra firme y consentido al día de la fecha. Sin perjuicio de ello, al intercambiar audios, no pudo ser posible determinar lo que exactamente se le comunicó al actor. De otro aspecto se recuerda que la valoración de los elementos probatorios arrimados al proceso, configuran uno de los presupuestos necesarios dentro del denominado silogismo judicial cuya relevancia, en materia consumeril, se traduce en una presunción irrefrenable de que considerando la debilidad del consumidor o usuario, en casos de duda debe aplicarse el principio de interpretación más favorable para el afectado (Art. 3° Ley N° 24.240). Así ha sido indicado por reconocida doctrina al señalar que “en los procesos de consumo impera el postulado pro homine o a favor del consumidor, según el cual en caso de duda se debe estar por la protección del derecho” (Gozaini, Osvaldo, El Proceso de Consumo en Ley de Defensa del Consumidor, Picasso, Sebastián y Vázquez Ferreyra, Roberto (directores), T° III, pág. 318, Ed La Ley, Buenos Aires 2011). Verifico que no se le aclaró en los mensajes enviados la situación planteada. Se evidencia que la información fue escasa o no fueron contestadas algunas preguntas efectuadas por la parte actora. En otro momento de la comunicación, se le otorga al actor, cierta expectativa de solución por parte de la codemandada, la cual no fue cumplida. Esta falta de información, escasa o defectuosa, causaron en el actor, una evidente incertidumbre ante la solicitud planteada, y que lo llevaron a omitir el inicio de reclamo ante la Compañía aseguradora. Es que si bien el actor reconoce que le informaron respecto de un reclamo que debía iniciar, no se conocen los términos que se manejaron con esa información; que de manera evidente causaron incertidumbre y confusión en el actor. Entiendo que la comunicación no fue clara, puesto que no se entiende si éste reclamo iba a ser iniciado por el propio productor asesor de seguro o por el actor, no se conocen las condiciones en que ese reclamo debía iniciarse.

Que la situación contemplada en autos tampoco se vio favorecida por la incontestación de demanda del codemandado Payrola. Consecuencia de ello, no ofreció y no produjo pruebas, con el fin de aclarar la situación planteada en autos. No acompañó tampoco la documental necesaria para esclarecer lo aquí debatido (Art. 485 CPCCT). Que el párrafo tercero del Art. 53 de la Ley N° 24.240, dispone que “los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”. Del mismo modo, el Art. 8 bis de la Ley N° 24.240 y el Art. 1.097 del CCyC se refieren a las condiciones de atención y trato digno que debe ser garantizado por los proveedores a los consumidores y usuarios.

Cabe destacar que conforme la directiva de los artículos 322 y 323 del CPCCT, recae sobre quien alega hechos la carga de la demostración de su efectiva ocurrencia, ya que las meras alegaciones procesales resultan insuficientes para proporcionar al juzgador los instrumentos que necesita para emitir pronunciamiento (CSJN, "Kopex Sudamericana SAIC c/ Buenos Aires, Provincia de y otros", 19.12.95). La carga señalada no se traduce en una obligación de probar, sino que importa estarse a las consecuencias derivadas de que la prueba se produzca o no. Por ello, la actividad probatoria trae aparejada un riesgo: pierde el juicio quien no acredita aquellos hechos que invoca como fundamento de su derecho (Sala A, "G.V. y otros c/ Canteras Argentinas SA", 23.4.97 y doc. cit.; entre otros). De modo tal que los justiciables deben acreditar los presupuestos que sustentan su pretensión, defensa o excepción; quien demanda debe probar los hechos constitutivos de su pretensión, y el requerido los extintivos, impeditivos o modificativos que oponga a aquellos (Sala B, 15.12.89, LL 1990-C-102; id. Sala A, 5.03.80, ED 87- 703; Carnelutti Francesco, La prueba civil, pág. 219, Ed. Depalma, Buenos Aires 1987).

En virtud de tales postulados, el actor debía probar los hechos en los cuales basó su pretensión, mientras que era carga correlativa de la parte codemandada demostrar que el actor se encontraba adecuadamente informado de las condiciones contractuales y de todas las particularidades suscitadas en el caso concreto o desvirtuar, con prueba suficiente los dichos de aquella. Sin embargo, en este marco cabe destacar que el Art. 53 de la ley 24.240, dispone que es obligación del proveedor aportar al pleito todos los elementos probatorios que posea y prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión. No se trata de una inversión de la carga probatoria, sino de un deber agravado puesto en cabeza del proveedor, aplicación del deber de conducta de las partes en el proceso, y cuyo incumplimiento puede tomarse como un indicio de la veracidad de los hechos propuestos por el consumidor demandante (Sáenz, Luis y Silva, Rodrigo, en Ley de Defensa de Consumidor comentada y anotada dirigida por Picasso Sebastián y Vázquez Ferreyra Roberto, T° II, pág. 665/670, Ed. La Ley, Buenos Aires 2011).

Por todo lo aquí analizado, ante el nulo aporte de prueba por parte de la codemandada a efectos de desvirtuar los dichos de la parte actora, y en virtud del principio pro consumidor (Art. 3 de la Ley N° 24.240); la demanda de acción de consumo, interpuesta por el Sr. Triunfetti prosperará en contra de Payrola Humberto Ricardo, CUIT N° 20-14480176-9 en su carácter de representante de la productora de seguros Payrola Hnos y por pesar en este, el deber de información y trato digno, extremos que no se vieron reflejados en autos y también contra Seguros Bernardino Rivadavia Cooperativa Limitada en virtud de la responsabilidad solidaria consagrada por el art. 40 LDC.

Resuelto lo anterior, es momento de abocarse a los daños reclamados respecto de este último y a la publicación de la sentencia.

Con respecto al daño moral, sostengo que para que proceda su resarcimiento resulta necesario que el daño tenga una verdadera repercusión espiritual, pues ella no constituye un medio para aumentar la indemnización del daño económico sino un remedio excepcional a que recurre el orden jurídico para compensar el detrimento espiritual sufrido por el lesionado. Con respecto a este rubro, y ante el análisis realizado, tengo en cuenta a fin de cuantificar este rubro, el trato recibido por el actor por la codemandada; quienes nunca otorgaron información precisa al Sr.Triunfetti, la información necesaria previa y posterior para la concreción de su pedido de reintegro, inicio de trámite, acreditación del mismo, etc. Resulta lógico que esta falta de información e incertidumbre, que continuó a lo largo de este proceso, aumenten los padecimientos en el consumidor, de carácter espiritual y angustiante. Cabe recordar que el actor debió iniciar un trámite prejudicial, luego de reclamos efectuados a la codemandada, que se vio impedido de concluir con acuerdo. Todo lo expuesto me convence de la procedencia del presente rubro, el cual prospera por el monto de $100.000, que considero ajustado a derecho teniendo en cuenta las particularidades del caso, con tasa activa del Banco de la Nación Argentina desde el 22/12/2023 hasta el efectivo pago.

Respecto al reclamo realizado por el actor tengo en cuenta que el daño punitivo tiene un propósito netamente sancionatorio de un daño que resulta intolerable, siendo su finalidad punir graves inconductas, y prevenir el acaecimiento de hechos similares. La «pena privada» está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados” (CSJTuc, sentencia N° 939 del 06/12/2011, en “Borquez Juana Francisca vs. Cía. de Teléfonos del Interior S.A. CTI Móvil s/ Daños y perjuicios”, citando a Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL, 2009-B, 949; ídem Cámara 1a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, sala IICam. 1a Apel. Civil y Com. Mar del Plata, sala II, “Machinandiarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina” del 27/5/2009, en La Ley 2009-C, 647; ídem Cam.Apel. Civil y Comercial de Rosario, Sala II, “Rueda, Daniela vs Claro Amx Argentina

S.A., sentencia del 29/7/2010, en La Ley 29/11/2010, 9; en similar sentido Cam.Apel. Civil y Com. San Isidro, Sala I, “Anglada Norcí A. vs. Bristol Medicine S.R.L., del 01/11/2010, en RCyS 2011-III, 203). (CSJTuc. - Sala Civil y Penal- Sent. N° 556 del 06/07/2012 - “Sassi Colombres Francisco Fernando vs. Claro (AMX Argentina S.A. - ex CTI Móvil S.A.) s/ sumarísimo” - Dres.: Estofán - Gandur - Posse).

Si bien la norma alude a cualquier incumplimiento legal o contractual se ha entendido que esta sanción sólo procede en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la 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 (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., “Reformas a la ley de defensa del consumidor”, LA LEY 2009-949).

En el caso de autos, como ya se expresó ut supra, la codemandada, ha incumplido con diversas obligaciones que le son impuestas como proveedora y vendedora de un servicio. En primer lugar hay que mencionar que ha incumplido con las obligaciones contenidas en los arts. 4 y 8 bis de la ley 24.240. En efecto, se acreditó que la demandada no cumplió con el derecho a la información, trato digno, ni acompañó la documental pertinente a efectos de la resolución de esta litis, dejando al Sr. Triunfetti en una total vulnerabilidad en su calidad de consumidor y parte débil de esta relación jurídica.

Por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el Art. 52 bis de la Ley N° 24.240, entiendo ajustado a derecho otorgar por este rubro la suma de dos canastas básicas del hogar tipo 3 ($1.157.238,75 x 2), conforme lo estipulado en Indec (https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/canasta_04_2585A9FF27A3.pdf), llegando a un total de $2.314.477,50. La cual devengará intereses conforme la tasa activa del Banco de la Nación Argentina a partir de la presente hasta su cancelación.

Asimismo en virtud de lo dispuesto por el art. 488 del CPCCT estimo pertinente ordenar la publicación de la parte resolutiva de la presente por el término de tres días en un diario de amplia circulación a costa del demandado, a los fines de prevenir conductas como la merituada en autos.

En mérito a lo considerado la demanda prospera por los siguientes rubros a la fecha:

RUBROSCAPITALFECHA INICIOFECHA FINALTASAINTERESESTOTAL

DAÑO MORAL$100.00022/12/202324/04/2025Activa BNA$82.899,33$182.899,33

DAÑO PUNITIVO$2.314.477,5023/04/202524/04/2025Activa BNA-$2.314.477,50

TOTAL$2.414.477,50$82.793,73$2.497.376,83

Las costas por los rubros que prospera la demanda (daño moral y punitivo) se imponen a las demandadas en virtud del principio objetivo de la derrota (art. 61 del CPCCT). En cuanto al ítem rechazado (reintegro de franquicia) corresponde aplicarlas al actor, sin perjuicio de encontrarse eximido de las mismas (art. 487 CPCCT y 53 de la LDC).

Ahora corresponde regular honorarios a los letrados intervinientes conforme Art. 214 inciso 7 CPCCT y Art. 20 Ley 5.480.

A fin de determinar la base regulatoria, se tiene en cuenta el monto por el que prospera la demanda conforme cuadro que antecede, y la complejidad y extensión de la labor desarrollada, por lo que se tendrá en cuenta para la determinación de los emolumentos, los porcentuales de 15% de conformidad con el art. 38 Ley 5.480, para el doctor Figueroa Tito, M. P. N° 9013, quien actuó como patrocinante del actor, y el 10 % para el letrado Pablo Aráoz, M. P. N° 4.460, habiendo intervenido todos ellos en las dos etapas de este proceso sumario (Arts. 41 y 43 - Ley N° 5.480). Que en este

último caso, se adiciona el 55 % en virtud de la actuación del Dr. Aráoz como apoderado del codemandado. (Art. 14 Ley N° 5480).

De igual modo, se regulan honorarios a la perito Marcela Alejandra Machado, en el 5% de la base regulatoria, por analogía conforme la escala propuesta por el Art. 8 Ley N° 7.897.

Por ello,

RESUELVO

I.- HACER LUGAR PARCIALMENTE a la demanda de acción de consumo por daños y perjuicios iniciada por el Sr. Juan Manuel Triunfetti, DNI N° 32.863.226, con el patrocinio letrado del Dr. Tito Figueroa, M. P. N° 9.103, en contra de Payrola Humberto Ricardo, CUIT N° 20-14480176-9, en su carácter de propietario de la productora de seguros Payrola Hnos, y de Seguros Bernardino Rivadavia Cooperativa Limitada, CUIT N° 30-50005031-0. En consecuencia, condenar a ambos en forma solidaria al pago en el término de DIEZ (10) días de la suma de **PESOS DOS MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS CON OCHENTA Y TRES CENTAVOS ($2.497.376,83)**, en concepto de daño moral y daño punitivo, conforme a lo merituado.

II. DISPONER la publicación de la parte resolutiva de la presente por el término de TRES (3) días en un diario de amplia circulación a costa del demandado.

III.- COSTAS conforme lo considerado.

IV.- REGULAR HONORARIOS al Dr. Figueroa Tito, M. P. N° 9.013 en la suma de $500.000, al Dr. Aráoz Pablo, M. P. N° 4.460 en la suma de $500.000 y a la perito Machado Marcela Alejandra, en la suma de $124.868,84, respectivamente

V.- Las sumas mencionadas en los puntos anteriores devengarán intereses conforme la tasa activa del Banco de la Nación Argentina a partir de la presente sentencia hasta su total y efectivo pago.-

VI.- NOTIFICAR esta sentencia en el domicilio denunciado en autos al Sr. Payrola Humberto Ricardo, CUIT N° 20-14480176-9 en su carácter de titular de la productora de seguros Payrola Hnos. (Art. 268 CPCCT).

VII.- La presente resolución es notificada a la Caja de Previsión y Seguridad Social para Abogados y Procuradores de Tucumán y al Agente Fiscal de la Iª Nominación interviniente.- CRMDV 1704/24

HÁGASE SABER.-

Dr. Pablo Alejandro Salomón

Juez

Juzgado Civil y Comercial Común de la 14ª Nominación

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 3

Actuación firmada en fecha 24/04/2025

Certificado digital:
CN=SALOMON Pablo Alejandro, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20288842613

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