



CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL, LABORAL Y DE
MINERÍA - CIRC. II - GENERAL PICO

En la ciudad de General Pico, provincia de La Pampa, a los veintisiete días del mes de marzo del año dos mil veinticinco, se reúne en ACUERDO la **SALA B** de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial para resolver el recurso de apelación interpuesto en los autos caratulados "A, P y otro c/ **SAN CRISTÓBAL SOCIEDAD MUTUAL DE SEGUROS GENERALES s/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**" (Legajo art. 248 CPr.) (expte. N° **7998/24**

r.CA), venidos del Juzgado en lo Civil, Comercial y Minería N° 2 - Circ. II.-----
----- La Dra. Estela L. **RODRÍGUEZ** sorteada para emitir el primer voto, dijo: -
- - - - **1.- Antecedentes.** Comparece en act. n° 2534054 P A y J A promoviendo demanda por cumplimiento de contrato que oportunamente vinculara a C J A con San Cristóbal Sociedad Mutual de Seguros Generales. Relatan que su padre C A falleció el día 7 de agosto de 2022 en un accidente de tránsito en el cual resultó la destrucción de una camioneta dominio AF147GF VW Amarok Trendline 4 x 2, 2.0 L, TDI 140 CV, Año 2022. Fundan su reclamo ante el incumplimiento de la aseguradora y en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor. Solicitan la entrega de un vehículo cero Km. Amarok de las características denunciadas, el pago de una suma máxima de conformidad en el art. 52 (Daño punitivo); el pago de la suma de \$ 120.000 convenida por muerte del asegurado y el pago de \$ 3.000.000 en concepto de daño moral. -----

- - - - La accionada comparece en act. 2570870 a ejercer su derecho de defensa reconociendo la póliza que oportunamente contratara C A oponiendo el límite de cobertura de \$ 6.165.000. Indica la improcedencia del daño punitivo y el daño moral manifestando que las tratativas conciliatorias fracasaron por no aceptar la actora el límite de cobertura. -----

- - - - El juez de primera instancia interviniente dicta la sentencia recurrida en act. n° 3037550, quien comenzó por establecer la existencia de una relación de

<https://actuaciones.justicialapampa.gob.ar/validador.aspx?c=12000008017300033920532703251222010302>



consumo entre las partes aplicando las disposiciones de la Ley de Defensa al Consumidor y ante la existencia de la misma aplica las presunciones y previsiones dispuestas en los arts. 1092 a 1095 del CCyC y las que prevé la ley 24240, destacando además que en la interpretación y aplicación de las normas como en la interpretación de las cláusulas pactadas en el contrato, prevalece el sentido más favorable al consumidor. En consecuencia, ante la existencia de una cláusula de límite de cobertura y la contingencia contemplada en la cláusula CACC11.1, donde el asegurador asume en concepto de indemnización un vehículo cero km de la misma marca y modelo que el asegurado, corresponde inclinarse por la segunda, ponderando que el valor de reposición a tener en cuenta, es el valor de reposición del rodado al tiempo de cumplirse con la cobertura pactada. Concluye el Magistrado que la aseguradora tiene la obligación de reponer la unidad siniestrada y en virtud de ello condena a San Cristóbal Seguros a la entrega de un vehículo cero km. de la misma marca y modelo que el asegurado en el plazo de diez días. -----
----- Integra también la condena el resarcimiento del daño punitivo por haber hecho caso omiso al reclamo de los accionantes dilatando el cumplimiento de sus obligaciones y obligándolos al inicio de las acciones judiciales. En virtud de ello determina que resulta la demandada pasible de la multa prevista en el art. 52 bis de la LDC exaltando el trato digno que merecen los consumidores y su correlato con la garantía constitucional consagrada en el art. 42 de la CN. Considerando el valor actual del rodado que debe entregar la accionada (según la publicación de acara.org.ar) entiende razonable fijar el daño punitivo en la suma de \$ 80.000.000 con más los intereses fijados en el decisorio (tasa activa Banco de La Pampa).-----
----- También en el decisorio recurrido se hace lugar al rubro reclamado previsto en el contrato de seguros como resarcimiento por muerte del conductor (Cláusula CACO2.1) y admite la condena por la suma de \$ 120.000 con más intereses.-----
----- En relación al reclamo categorizado como daño moral el sentenciante lo desestima entendiendo que no existen pruebas que acrediten una afectación extrapatrimonial que exceda la mera frustración derivada del incumplimiento contractual por parte de San Cristóbal Seguros. -----
----- **2.- Recursos.** La accionada apela el fallo expresando agravios en act. n° 3143945, mereciendo la réplica de la parte actora en act.n°3159384, haciendo lo propio la Defensora Adjunta en act n° 3224045.-----



- - - - **2.1.- Agravios de la parte demanda San Cristóbal Seguros**

adelante SCS). Sostiene que por razones de índole comercial más que jurídicas resulta de imposible cumplimiento que en el plazo de 10 días hábiles la aseguradora reponga el vehículo siniestrado conforme lo establecido en la sentencia. Alega necesidad de pedir cotizaciones, analizar la disponibilidad y plazos de entrega en el mercado cuyo cumplimiento no depende de SCS. Y que a esas dificultades típicas del mercado de los automotores se debe sumar la cuestión administrativa. Solicita que se fije un nuevo plazo razonable para el cumplimiento efectivo de la condena de entrega del automotor. En subsidio de mantenerse el decisorio que se exima de costas. - - - - -

- - - - También se agravia por la procedencia del daño punitivo y monto de condena; entiende que no habiéndose expedido el magistrado de grado respecto del análisis constitucional del art. 52 bis de la Ley Defensa del Consumidor (en adelante me referiré LDC) la coloca en un estado de indefensión; que se ha perdido de vista que el derecho civil es resarcitorio y no sancionatorio y que la aplicación de dicho instituto debe ser excepcional evitando caer en abusos en su utilización. Considera además que no se dan los presupuestos para su procedencia pretendiendo, en consecuencia, que se deje sin efecto y en subsidio se reduzca su monto. - - - - -

- - - - **3.- Tratamiento de la cuestión recursiva.** Previo al tratamiento y análisis del recurso interpuesto resulta pertinente recordar que en reiteradas oportunidades la CSJN ha decidido que los jueces no están obligados a analizar todos los argumentos articulados por las partes o probanzas producidas en la causa, sino únicamente aquéllos que a su juicio resulten decisivos para la resolución de la contienda (Fallos 276:132, 280:320, 303:2088, 304:819, 305:537, 307:1121). Aplicando dicho criterio y el de esta Alzada he de referirme a las argumentaciones relevantes para resolver el presente, expidiéndome respecto de los agravios en el orden que fueron detallados precedentemente. - -

- - - - **Plazo de cumplimiento de la sentencia.** En esta queja el apelante critica la decisión del juez de primera instancia relativo al plazo de cumplimiento de la condena. Indica, en apretada síntesis, que resulta materialmente imposible -por razones administrativas y comerciales- la adquisición de un vehículo cero km. en el plazo de 10 días hábiles. - - - - -

-----Como cuestión liminar me veo en la imperiosa necesidad de indicar que el agravio resulta ser una mera apreciación subjetiva de parte de la agraviada,

una mera disconformidad con el plazo indicado de cumplimiento pero no por la falta de elementos sólidos y fundados acerca de su pretensión y ello me conduce a adelantar que esta arista recursiva será rechazada. -----

- - - - Observo que el agravio referido no cumple con lo prescripto por el art. 246 del C.Pr. dado que no constituye una crítica específica y fundamentada respecto del razonamiento que sustentó la decisión del juez al establecer el plazo de cumplimiento de la sentencia sino que se limita a expresar una mera discrepancia sobre el tiempo concedido.-----

- - - - Como ya lo he indicado en anteriores pronunciamientos para que una crítica se considere concreta, debe estar dirigida de forma precisa a los errores específicos de la resolución que se impugna, presentándose de manera clara y detallada, identificando con exactitud las fallas u omisiones atribuidas al pronunciamiento judicial o en este caso fundamentar la imposibilidad de cumplimiento alegada. Asimismo, resulta indispensable que la crítica sea razonada, es decir, que se sustente en fundamentos sólidos y en una exposición lógica que demuestre por qué la decisión erró en la valoración de los hechos, en la apreciación de la prueba o en la aplicación de las normas jurídicas (véanse, por ejemplo, Falcón Enrique M. y Colerio Juan P., "Tratado de Derecho Procesal Civil y Comercial", Tomo VIII, págs. 108/109; Palacio, "Derecho Procesal Civil", Tomo V, p. 261; Abeledo Perrot, 2005).-----

- - - - Efectuada tal introducción previa, entiendo que el plazo de cumplimiento de la condena impuesta es razonable: estamos en el marco de una relación de consumo al cual desde el inicio se le dio el trámite de proceso sumarísimo y al comparecer SCS no objetó el trámite, ni la normativa aplicable y por lo tanto llega firme a esta instancia.-----

- La demandada, al comparecer a ejercer su derecho de defensa, consintió el trámite que se le imprimiera al proceso en la providencia obrante en act. n° 2546559. Por otra parte, más allá de la necesidad de que las sucesoras del asegurado debieron cumplimentar trámites previos para el ejercicio del reclamo contra la aseguradora, lo cierto es que también ésta se "aprovechó" de tal circunstancia para dilatar el cumplimiento de sus obligaciones no habiendo acreditado de manera alguna la puesta a disposición de las sucesoras del Sr. A el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y por ende la cobertura pactada. En definitiva no acreditó, durante todo el tiempo transcurrido desde el siniestro hasta la sentencia, haber realizado alguna gestión comercial para el cumplimiento de la entrega de la unidad.-----





----- Y como bien lo refiere el Magistrado de grado, la accionada en marzo de 2023 alega estar gestionando la reposición del vehículo siniestrado por lo tanto luego de más de un año no puede referir premura en el plazo para poder cumplir con la reposición del vehículo siniestrado. -----

----- Por cierto, teniendo en cuenta el plazo de cumplimiento atacado a las ves de la apelación traída a juzgamiento, lo señalado renglones arriba no resulta insignificante en términos procesales y me conduce al rechazo del agravio: la naturaleza del proceso y la fijación del plazo de cumplimiento de la condena es un poder-deber del juzgador quien no solo debe agotar su contenido en constatar y declarar los derechos sino también que sean satisfechos. En otras palabras y siguiendo a los grandes tratadistas, el juez debe someter a conocimiento los hechos, resolver la cuestión litigiosa y hacer cumplir lo decidido en la sentencia quedando de ese modo el vencedor satisfecho en sus pretensiones declaradas o reconocidas por la sentencia. -----

- El derecho a la tutela jurisdiccional es uno de los derechos fundamentales que tiene todo sujeto de derecho al momento de recurrir al órgano jurisdiccional a fin de que se imparta justicia, existiendo garantías mínimas para la solución de su conflicto de intereses y ese derecho no comprende exclusivamente la decisión judicial acorde a la pretensión formulada y derecho sino también establecer el plazo de cumplimiento de la sentencia. De ninguna manera he de avalar abuso procesal o cualquier otra conducta dilatoria del cumplimiento de la sentencia por lo que SCS deberá ajustar su conducta comercial para cumplir el plazo concedido en pos de la lealtad, la buena fe y probidad. -----

----- Entiendo que el Magistrado de grado, actuando con pragmatismo estableció el plazo de cumplimiento de la sentencia para lograr en ella una plena efectividad. El plazo indicado respeta el límite que es, la congruencia, la moderación y razonabilidad. En atención a lo indicado propicio desestimar el agravio.-----

----- **Daño punitivo -su procedencia y monto.** Se agravia por la cuantificación y procedencia del daño punitivo. Para ello hace referencia a antecedentes jurisprudenciales resaltando que considera inconstitucional la redacción del art. 52 bis de la ley 24220 LDC y que no cualquier incumplimiento contractual puede ser considerado presupuesto de aplicación de la multa ordenada en autos. Sostiene que la aplicación de la misma resulta vulneratoria del derecho de defensa y conculca las garantías del debido proceso. -----

----- A los efectos de resolver esta arista recursiva he de detenerme que el

derecho a los consumidores adquiere raigambre constitucional a partir de la incorporación del art. 42 a nuestra Constitución Nacional.-----

-----Producto de las grandes desigualdades entre las empresas proveedoras de bienes y servicios y los consumidores y usuarios, resulta necesario establecer un equilibrio en el mercado que impone la intervención del Estado a los fines de equilibrar la relación de consumo. Hoy el derecho de consumo está presidido por el paradigma de la protección al débil del negocio jurídico: el consumidor quien merece condiciones de trato digno y equitativo.-----

----- El recurrente entiende que no corresponde la condena por daño punitivo; basa su argumento en que no existió una conducta desaprensiva o desconsiderada de su parte que pueda fundar un dolo o una culpa grave como para provocar una multa civil y reitera que resulta inconstitucional sin un análisis concreto. Olvida al respecto que para tal pretensión debe expresar en forma inequívoca, explícita y concreta cuáles han sido los términos del conflicto normativo. En este proceso el Ministerio Fiscal confirmó la constitucionalidad del art. 52 bis LDC. Y no se observan faltas o privaciones al legítimo derecho de defensa receptado por nuestra Carta Magna para atacar de inconstitucional. - - -

- - - - Este instituto es definido por la mayoría de la doctrina: "... Los Daños Punitivos forman parte de lo que se llama Daños Extra - Compensatorios [extra-compensatorydamages] y se diferencian de los Daños tradicionales, que integran también la indemnización (Compensator y Damages). Esto es lo que dice la voz Daños Punitivos sobre la naturaleza del instituto: 1) es una indemnización a un damnificado y que se une a las otras indemnizaciones que se le deben (por llamarse Daños). 2) es una sanción (por llamarse Punitivos). Daños Punitivos, tal cual las directivas conceptuales que surgen de su nombre, representan una indemnización que merece un damnificado y una sanción, en simultáneo." (Los bien llamados daños punitivos...". Apuntes sobre su naturaleza jurídica • Díaz Cisneros, Adriano P. • SJA 12/08/2020, 12 • JA 2020-III) (citado en Expte. Expte. 7559/23 r.CA).-----

- - - - - "... También la Corte Interamericana de Derechos Humanos los ha definido: Si se denomina las reparaciones ordenadas en la presente Sentencia de la Corte de 'daños punitivos' (punitivedamages) (...) o si se las titula 'reparaciones ejemplares' o 'ejemplarizantes', u otro término del género, su propósito básico sigue siendo el mismo: reconocen la extrema gravedad de los hechos sancionan al Estado responsable por las violaciones graves en que



incurrió, reconoce el extremo sacrificio de las víctimas fatales y alivia el sufrimiento de las víctimas sobrevivientes, y establecen la garantía de no-repetición de los hechos lesivos..." (Corte Interamericana de Derechos Humanos, "Masacre de Plan de Sánchez (Reparaciones, 2004) (Expte. 7559/23 r.CA) - - - - -



- En la LDC -art. 52 bis- se hace referencia al daño punitivo y se establece: "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el art. 47, inc. b de esta ley".- - - - -

- - - - - Es evidente que el daño punitivo, representa una función preventiva y sancionatoria de la responsabilidad civil destinada a punir las inconductas graves del demandado y prevenir hechos similares en el futuro. - - - - -

- - - - - Estamos en presencia de una relación de consumo que no vincula a sujetos en pie de igualdad, con absoluta libertad de negociación y contratación, sino que el consumidor se encuentra en una posición de inferioridad, de vulnerabilidad ante la actuación de grandes bloques económicos como resultan ser las compañías de seguros. Por otra parte la finalidad proteccionista de la LDC no se agota en la reparación de los daños individuales, sino que busca completar el régimen de la responsabilidad civil incorporando normas de tinte sancionatorio y disuasivo de aquellos actos que lesionan el interés comunitario y que deben ser reprochados por el derecho y es imprescindible desalentar aquellas conductas que pueden virtualmente dañar a la sociedad o una amplia pluralidad de personas, como es el caso en las relaciones de consumo. - - - - -

- En la LDC el mero incumplimiento del proveedor habilita al juez a imponer la multa civil del art. 52 bis, de modo que es el juzgador haciendo uso de la potestad que le confiere la ley y ponderando las circunstancias de la conducta del proveedor, debe decidir si merece ser pasible de la sanción pecuniaria y, en su caso, en qué medida y si el proveedor es merecedor de tal sanción no puede ser considerada que vulnera derechos constitucionales y, con ello tampoco atacar la a constitucionalidad de la norma consumeril. En definitiva podrá SCS

cuestionar el monto concedido a favor de los damnificados pero ello no puede
tildarse como incompatible con los derechos y garantías consagrados en la
Constitución Nacional. -----



----- Bajo esta línea argumental he de analizar el monto de la multa impuesta
a los fines de abordar la segunda parte de la arista recursiva.-----

-----Ponderando la conducta de la accionada he de destacar que la misma
se escudó desde el primer momento del reclamo no existiendo constancia
alguna que avale su buena fe y/o intención de cumplimiento tanto en la etapa
extrajudicial, durante la mediación y en el devenir de este proceso pretendiendo
siempre limitar su responsabilidad y su impacto económico interpretando de
manera indebida el límite de cobertura, demorando así el resarcimiento
mientras que el valor del rodado se incrementaba en consonancia con proceso
inflacionario reinante. -----

----- Corolario de todo lo reseñado resulta de manera clara y contundente el
desinterés de la demandada hacia el consumidor, coincidiendo así, con el
Magistrado de grado, en el análisis que efectúa sobre la conducta del SCS. En
definitiva se puede decir que la misma es reprochable, negligente y con una
evidente programación especulativa, evidenciando desinterés, desaprensión,
indolencia y maltrato hacia las sucesoras de su contratante consumidor víctima
de un accidente de tránsito. -----

- - - - Como yo me he expedido al respecto en Expte. nº 7854/24 r.CA "... Las
premisas constitucionales consagran un cambio sustancial en materia de
derechos humanos y no podemos incurrir en una interpretación sesgada de la
protección que gozan los consumidores ante el incumplimiento abusivo de los
proveedores de los bienes y servicios. Resulta esencial que se garantice () la
efectividad del cumplimiento de las obligaciones (...) respetándose además el
derecho fundamental del consumidor, quien merece un trato digno y no verse
afectado por prácticas abusivas negándole el reclamo y por ende una solución
ante el hecho planteado...". -----

-----Conforme lo sostiene Ricardo LORENZETTI ("El daño a la persona", LA
LEY, 1995-D, 1012.) "los daños punitivos apuntan básicamente, a destruir la
racionalidad económica que permitió que el daño se ocasionara". -----

- - - - Las accionantes, sucesoras del consumidor, merecían un trato digno
expresamente reconocido en la LDC en el art. 8 y art. 1097 del CCyC. Así el
CCyC reorganiza la regulación de la relación de consumo, incorporando los

contratos de consumo en su Libro Tercero. Regula las prácticas abusivas en el Título III, capítulo II (arts. 1096 a 1103), estableciendo una protección integral basada en derechos fundamentales, principios generales destacando las normas sobre trato digno que se aplican durante toda la relación de consumo. ----- La demandada incumple el trato digno requerido por el art. 8 de la LDC y desoyó el reclamo de las accionadas, obligándolas a recurrir a los estrados judiciales. -----



- - - - Y considerando que el daño punitivo opera como un un plus a la reparación integral a modo de ejemplaridad con una finalidad de prevención, tanto para la compañía de seguros pasible de la misma de modo que no reincida como ejemplificadora para todos los operadores del mercado de bienes y servicios, desalentando conductas empresariales gravosas, es que considero procedente el resarcimiento del daño punitivo o multa en los términos del art. 52 bis de la LDC. -----

- - - -". Puede decirse que los daños punitivos o multas civiles son sanciones de carácter civil y de origen legal, que pueden implicar no sólo una obligación de dar (generalmente hablamos de una suma de dinero) sino también de otra índole (de hacer, por ejemplo), disuasiva, accesoria, de aplicación excepcional, que se impone al condenado en ciertos casos en los cuales el mismo ha actuado con dolo o culpa grave, generalmente con el fin de evitar que el mismo conserve ganancias (económicas, políticas o de otra especie) derivadas de su accionar ilícito, no obstante haber pagado las indemnizaciones correspondientes, aunque también su aplicación procede en otros supuestos en los cuales puede justificarse para castigar y prevenir conductas que merezcan un grado muy alto de reprochabilidad por parte de la sociedad..." (CHAMATRÓPULOS, Demetrio A., Los daños punitivos en la Argentina, Errepar, Bs. As., 2009, pág. 21).-----

- - - - Ese obrar desaprensivo, que actúa con indiferencia para con el consumidor ha de ser sancionado de conformidad al art. 52 bis LDC y desalentar conductas incorrectas o disvalisosas cuestión que la propia norma quiere evitar.-

----- Ante este contexto propicio el rechazo del agravio teniendo como norte de tal decisión que la esencia de tal multa no es reparativa de un daño sino que actúa como sanción preventiva ante la conducta reprochable para desalentar las prácticas comerciales donde se violan los derechos de los consumidores, parte débil de la relación consumeril. -----

- - - - El art. 52 bis se limita a señalar que el daño punitivo "se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso" dejando un



amplio margen interpretativo al juez, quién conforme los hechos probados determinará la mentada gravedad del mismo. Por ello, con este criterio, el sentenciante ha estimado el monto de la cuantía de este rubro como sanción de una conducta reprochable en su afectación al interés general. La cuantificación que realizó el juez de grado debe ser ratificada, entendiendo que se ha respetado el principio de congruencia, el espíritu de la ley, la voluntad del legislador y la finalidad perseguida por la ley, sin que ello implique que el ámbito protectorio del derecho al consumidor se utilice para desconocer los derechos de la parte demandada. -----

----- "... Es claro que al no ser éste un rubro indemnizatorio sino una sanción de carácter preventivo impuesta por el Magistrado interviniente, el consumidor no puede ni debe mensurar dicho rubro, y de hacerlo, el Juez en modo alguno quedará limitado por dicha petición..." (ÁLVAREZ LARRONDO, Federico M: "Los daños punitivos y su paulatina y exitosa consolidación", en La Ley, 29/11/2010).-----

-----"... La multa constituye una compensación cuyo propósito es disuadir al agente y prevenir la reiteración de conductas lesivas en un futuro, prescindiendo de la estimación de una reparación por el daño causado..." (BARICCO PRATS Magdalena, "Daños Punitivos", El Derecho N° 278 del 8/6/2018).-----

----- **Imposición de costas.** En el agravio formulado por la apelante en el ítems II.a) de su memorial plantea en subsidio que ante el rechazo del mismo se exima de costas. -----

----- A tenor de las consideraciones expuestas en el tratamiento de dicha arista recursiva y estimando que debe rechazarse el agravio, confirmando el plazo en que debe darse cumplimiento a la sentencia recaída, inevitablemente me obliga a denegar la pretendida eximición de costas de conformidad al principio objetivo de la derrota (art. 62 C.Pr.) ratificando en consecuencia la imposición de costas. -----

- **4.- Conclusión.** En definitiva en virtud de la dirección señalada propiciaré que la vía recursiva se resuelva rechazándose los agravios con costas al vencido en ambas instancias. -----

- El Dr. Rodolfo F. **RODRÍGUEZ**, sorteado para emitir el segundo voto, dijo:
----- Vienen estas actuaciones para emitir el segundo voto. La colega preopinante ha realizado un pormenorizado relato de lo acontecido en autos, con lo cual no redundaré en tales descripciones so pena de ser reiterativo. Adhiero al

voto de la colega preopinante, solo quiero dejar sentado ciertas cuestiones sobre el daño punitivo debatido en este recurso.-----

- - - - En este agravio el recurrente entiende que no corresponde la indemnización por daño punitivo, basa su argumento en que no existió una conducta desaprensiva o desconsiderada de su parte que pueda fundar un dolo o culpa grave como para provocar una multa civil.-----

- - - - A mayor abundamiento de las definiciones de los "*Daños Punitivos*" brindadas por la colega preopinante en su voto, debo agregar que también la Corte Interamericana de Derechos Humanos los ha definido: "Se denomina las reparaciones ordenadas en la presente Sentencia de la Corte de 'daños punitivos' (punitive damages) (...) o si se las titula 'reparaciones ejemplares' o 'ejemplarizantes', u otro término del género, su propósito básico sigue siendo el mismo: reconocen la extrema gravedad de los hechos sancionan al Estado responsable por las violaciones graves en que incurrió, reconoce el extremo sacrificio de las víctimas fatales y alivia el sacrificio de las víctimas sobrevivientes, y establecen la garantía de no-repetición de los hechos lesivos" (Corte Interamericana de Derechos Humanos, "Masacre de Plan de Sánchez (Reparaciones, 2004).-----

- La estipulación normativa de la LDC del art. 52 bis, transcrito por el voto que me antecede, ha generado dos corrientes interpretativas en materia doctrinaria. Una postura es estrictamente objetiva sujeta a los postulados exegéticos de la norma, es decir, que ante el mero incumplimiento corresponde aplicar el daño punitivo. (LOVECE, Graciela I., "Los daños punitivos en el derecho del consumidor", LL 08/07/2010; PÉREZ BUSTAMANTE, L., "La reforma de la Ley de Defensa del Consumidor", en Vázquez Ferreira, Roberto A. -Dir-, Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, LL Supl. Especial, Buenos Aires, 2008, p. 120). Zavala de González al desarrollar los requisitos de procedencia de la figura establecía que "El hecho lesivo y el daño resultante deben ser extremadamente injustos, expresivos de una clara iniquidad. No es necesario que medie un factor subjetivo de atribución contra el responsable, con relación específica al hecho perjudicial. Basta con una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, disvaliosa por inercia, indiferencia hacia el prójimo, desidia, abuso de una posición de privilegio. Inclusive, la indemnización puede imponerse al titular de la empresa fuente de la situación nociva, así no se demuestre la autoría cabal de aquél en la producción del hecho



dañoso" (Zavala de González, Matilde y González Zavala, Rodolfo, "Indemnización punitiva", en Bueres, Alberto J. y Kemelmajer de Carlucci, y cols. (dirs.), "Responsabilidad por daños en el tercer milenio", Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1997, p. 188). -----



----- La otra corriente es subjetiva, por lo cual exige para su procedencia una conducta por parte del proveedor que obstate una sensible indiferencia por el derecho del tercero, es decir, del consumidor. (LORENZETTI, Ricardo A., "Consumidores", edit. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009, p. 563 y ss.; LÓPEZ HERRERA, Edgardo, "Los Daños Punitivos", edit. Abeledo Perrot, Bs. As., 2011, pág. 376 y ss.; TRIGO REPRESAS, Félix A., "Desafortunadas innovaciones en punto a responsabilidad por daños en la ley 26.361", LL 26/11/2009, 1; COSSARI, Maximiliano N. G., "Problemas a raíz de la incorporación de los daños punitivos al ordenamiento jurídico argentino", LL 2010-F, 1111; MOISÁ, Benjamín, "Los llamados daños punitivos en la reforma a la ley 24.240", en R. C. y S., 2008, p. 271; NAVAS, Sebastián, ¿Cuándo la aplicación de los daños punitivos resulta razonable?, LL 2012-F, 80; SÁNCHEZ COSTA, Pablo F., "Los daños punitivos y su inclusión en la ley de defensa del consumidor", LL 2009-D, 1113.). Enrolado en esta tesis el destacado doctrinario marplatense Álvarez Larrondo ha dicho: "No estamos de acuerdo con la redacción de la norma en lo que respecta a las condiciones de admisibilidad del daño punitivo. No cualquier incumplimiento contractual o legal puede dar curso a la petición de este tipo de pena (...) Creemos que la amplitud dada por el legislador (...) es extremadamente peligrosa (...) No podemos exigir únicamente el aspecto objetivo del incumplimiento sino que además consideramos que es necesaria una particular subjetividad. Y concluye enrolándose decididamente en el criterio que exige "un perjuicio deliberado o con grosera negligencia", que "un elemento de dolo o culpa grave es necesario para condenar a pagar daños punitivos". (ÁLVAREZ LARRONDO, Federico, "La tesis restrictiva en daños punitivos", en La Ley, 30/04/2014, pág. 10). -----

- - - - En síntesis, independientemente de las corrientes doctrinarias de interpretación del art. 52 bis de la LDC expuestas, en el examen de la conducta llevada a cabo por la demandada se aprecia que la aseguradora desatendió sistemáticamente el reclamo de las sucesoras del consumidor, demorando injustificadamente sus respuestas y forzando a las reclamantes a recurrir a la vía judicial para exigir el cumplimiento contractual. Esta conducta vulnera el deber

de ofrecer un trato digno -principio fundamental del derecho de consumo-
garantía constitucional y justifica la imposición de daños punitivos.-----

----- La prueba documental (correos electrónicos) evidencia que, tras el
mensaje del 16 de marzo de 2023 para coordinar el retiro del vehículo
siniestrado, la empresa no respondió a los reclamos. Incluso, tras op
mediación, la respuesta continuó siendo nula, culminando en una actuación
negacionista al intentar limitar la obligación de reponer el vehículo en un
contexto de marcada inflación.-----

----- Pero sin perjuicio de este comportamiento reprobable de la accionada,
también es pertinente manifestar que de no aplicarse el daño punitivo el
proveedor evaluará el costo de esta conducta desinteresada y advertirá que
resulta más económico no investigar adecuadamente una situación como la del
presente pleito y abonar una simple indemnización reparatoria. Ello ocasiona
que si se producen futuros hechos similares, el proveedor otra vez vuelva a
incurrir en estas actuaciones reprobatorias, es decir, que con la sola mera
reparación común se desalienta o desinsentiva las conductas correctas, cuestión
que la propia norma quiere evitar. Cabe recordar al respecto el inicio de los
daños punitivos en los Estados Unidos, aplicados para desalentar conductas
disvaliosas en el mercado; tal lo ocurrido en el caso Grimshaw v. Ford Motors
Co." (19 Cal. App. 3d 757) del año 1981, en el que, como consecuencia del
accidente sufrido por el automóvil Ford Pinto, éste se incendió y provocó graves
quemaduras a una niña que se encontraba en su interior. En el caso no sólo se
comprobó una grave deficiencia constructiva en la ubicación del tanque de
combustible, que era propenso a incendiarse en caso de ser el vehículo chocado
desde atrás a una cierta velocidad, sino también que la fábrica tenía
conocimiento de tal defecto y decidió no rescatar las unidades vendidas por ser
más económico indemnizar a las dos o tres víctimas posibles por año que
realizar las reparaciones pertinentes en los vehículos en circulación.-----

----- Como corolario final debo agregar que en cualquiera de las posturas
doctrinarias de interpretación del art. 52 bis de la LDC, que se asuma es en este
caso, tanto la corriente objetiva como la subjetiva, deviene siempre aplicable el
daño punitivo.-----

-----Adhiero en todos los demás agravios analizados en el voto de la colega
preopinante. Es mi voto.-----

----- En consecuencia, la **SALA B** de la **CÁMARA DE APELACIONES**:-----



- - - - **RESUELVE: I.-** Rechazar el recurso de apelación interpuesto por el demandado en act. n° 3129059, con costas.-----

- - - - **II.** Regular los honorarios por las actuaciones en la alzada a los Dres. Raúl J. MAZZOLA, en el 30% de los regulados para la instancia anterior y los del Dr. Abel Aníbal CAMPO, en el 30% de los que se regularon en la instancia anterior a los abogados de la demandada; en todos los caso, más el IVA en caso de corresponder.-----

- - - - Protocolícese, notifíquese y oportunamente devuélvase.-----



.....
*Dr. Rodolfo F. **RODRÍGUEZ***
Juez de Cámara

.....
*Dra. Estela L. **RODRÍGUEZ***
Presidenta de Cámara

.....
Dr. Guillermo **PASCUAL**
Secretario

