

Seguro Automotor Reposición De Vehículo Secuestrado Conformidad Del Acreedor Prendario Notificación

JURISPRUDENCIA

Seguro automotor. Reposición de vehículo secuestrado. Conformidad

del acreedor prendario. Notificación Se confirma el fallo que hizo lugar parcialmente a la demanda y condenó a la aseguradora reponer a al actor un vehículo 0 km. de igual marca, modelo y características que el siniestrado o, en su defecto, el valor del mismo, ya que la demandada no había demostrado adecuadamente la puesta en conocimiento al accionante de la necesidad de obtener la previa conformidad del acreedor prendario para la entrega del nuevo vehículo. En Buenos Aires a los doce días del mes de febrero de dos mil diecinueve, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos fueron traídos para conocer los autos ?MIANI LUIS FABIO CONTRA ZURICH ARGENTINA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. SOBRE ORDINARIO? (Expte. COM 13.854/2012) en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: N° 16, N° 18 Y N° 17. Intervienen solo los doctores Alejandra N. Tevez y Rafael F. Barreiro por encontrarse vacante la Vocalía N° 17. Estudiados los autos la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de fs. 541/575? La Sra. Juez de Cámara Doctora Alejandra N. Tevez dice: I. Antecedentes de la causa. a. Luis Fabio Miani (en adelante, ?Miani?) inició demanda contra Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A. (en adelante, ?Zurich SA?) por incumplimiento contractual. Reclamó daños y perjuicios y solicitó la imposición de una multa por daño punitivo. Relató que el 14.9.10 adquirió una camioneta Volkswagen Amarok Highline 2.0 TDI, 4x2, doble cabina, 0 km., a través del otorgamiento de un crédito prendario por parte del Banco Cetelem Argentina SA. Añadió que el vehículo fue asegurado con la demandada a través de la póliza N° ... y que fue establecido entre las cláusulas de reposición que, en caso de ocurrir un siniestro que afectare la totalidad del vehículo en los primeros 90 días de vigencia del seguro, la demandada debería reponer una unidad 0 km. de iguales características a la asegurada. Continuó explicando que el 2.12.10 el vehículo le fue sustraído e inmediatamente formuló denuncia policial y ante la aseguradora, a quién le presentó toda la documentación requerida. Dijo que luego de cierto intercambio de correos electrónicos tendientes a que la aseguradora cumpliera con las obligaciones a su cargo, ésta no se expidió sobre el siniestro, dejando transcurrir el plazo establecido en el art. 56 de la Ley de Seguros, por lo que dijo que se configuró su aceptación tácita. Añadió que intimó al cumplimiento de la obligación el 3.2.11 por carta documento y que sólo recibió como respuesta un correo electrónico el 1.3.11 en el que le ofrecían cancelar el crédito del acreedor prendario y abonarle a su parte una suma, que tildó de arbitraria. Señaló que el monto total ofrecido -\$157.500- resultaba inferior al valor de un vehículo 0 km de iguales características al asegurado. Indicó que se lo hizo saber a la demandada por carta documento el 25.2.11 e intimó a la entrega de un vehículo nuevo. Explicó que el accionar de la demandada se entrometía en el negocio jurídico realizado con el acreedor prendario, pues la intención siempre fue la de obtener un vehículo financiado, y no la cancelación anticipada del crédito sin detentar el bien. Se exployó sobre la evolución del derecho del seguro en el tiempo, así como los alcances de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante, ?LDC?) e infracciones incurridas a la misma por Zurich SA. Cuantificó su reclamo en: i) daño directo, \$205.000; ii) costos debitados adicionalmente, \$2.015,76; iii) daño moratorio, \$16.468,27; iv) daño punitivo, \$299.599,77; v) privación de uso, \$28.131,50; y vi) daño moral, \$50.000. Finalmente ofreció prueba y fundó en derecho su postura. b. En fs. 248/253 Zurich SA se presentó y contestó demanda, solicitando su rechazó íntegro, con costas a la contraria. Inicialmente formuló una negativa general y detallada de los hechos expuestos por el actor. Tras ello, reconoció el desapoderamiento del vehículo y la obligación de pagar el siniestro de acuerdo a la póliza n° De seguido, brindó su versión de los hechos. Indicó que el monto máximo asignado al interés asegurado alcanzó \$154.500 y que de las comunicaciones electrónicas cursadas se desprendería su voluntad de pago y el rechazo por parte del actor. Explicó que le fue informado a Miani que, a los fines de reemplazar el vehículo siniestrado, debía presentar la conformidad del acreedor prendario para constituir una nueva garantía en cabeza de éste. También, que el accionante contaba con la opción de acreditar el pago total del crédito y la cancelación de la prenda a los fines de la liquidación del siniestro. Seguidamente indicó que su contraria no aportó la conformidad de Banco Cetelem Argentina SA para el reemplazo del vehículo y tampoco acreditó la cancelación del crédito. En dicho escenario, precisó, no le quedó otra alternativa que solicitar al acreedor la información sobre la suma adeudada y ofrecer al asegurado el saldo restante. Resistió entonces el incumplimiento contractual atribuido a su parte y endilgó al accionante las consecuencias de la inobservancia de sus obligaciones. Posteriormente se expresó sobre el contenido de las cláusulas de los contratos de seguro, la necesaria aprobación administrativa previa y el modo en que deben interpretarse. Finalmente, ofreció prueba y fundó en derecho su postura. c. En fs. 274 Banco Cetelem Argentina S.A. contestó la citación

solicitada en fs. 256. Manifestó que no se oponía a que se sustituyera la garantía prendaria que originariamente el actor había constituido sobre el vehículo sustraído por otro derecho real sobre una nueva unidad, en la medida que el valor de la misma cubra adecuadamente las sumas que se adeudaban, debidamente acreditadas. Indicó además que a los fines de confeccionar un nuevo contrato prendario se debía presentar copia del certificado de fabricación del vehículo, de la factura de compra y del DNI del actor.

II. La sentencia de primera instancia. La sentencia de fs. 541/575 hizo lugar parcialmente a la demanda y condenó a Zurich SA a: i) reponer a Miani un vehículo 0 km. de igual marca, modelo y características que el siniestrado con más los impuestos, tasas y contribuciones que pudieran corresponder o, en su defecto, el valor del mismo, y ii) abonarle la suma de \$88.131,50. Impuso asimismo las costas a la defendida. Para así sentenciar inicialmente razonó que la cuestión debía ser decidida, como principio, en base al derecho vigente al tiempo que se sucedieron los hechos. También, que entre las partes acaeció una relación de consumo y que ello habilitaba la aplicación, en su caso, de las nuevas normas supletorias más favorables al consumidor. De seguido halló incontrovertido: i) el vínculo asegurativo habido entre las partes, ii) que el monto máximo del interés asegurable alcanzó \$154.500, iii) la transferencia a favor del acreedor prendario de los derechos indemnizatorios que pudieran corresponder, y iv) el acaecimiento del siniestro que habilitó el reclamo a la aseguradora. Consideró además inoficioso formular mayores precisiones en punto a la aceptación tácita del siniestro desde que la aseguradora lo aceptó expresamente en su contestación de demanda. Seguidamente, se expidió en punto a la extensión del resarcimiento y concluyó que la demandada no había demostrado adecuadamente la puesta en conocimiento al accionante de la necesidad de obtener la previa conformidad del acreedor prendario para la entrega del nuevo vehículo. Para así decidir hizo mérito del informe pericial informático que indicó que si bien los correos electrónicos aportados por Zurich SA resultaban auténticos, no se demostró que hubieran sido recibidos por Miani, en su carácter de destinatario. Señaló además que no fue demostrado por la defendida que el acreedor prendario se opusiera a la constitución de una nueva garantía especial, como lo informara por medio de los correos electrónicos. Tras ello se abocó al tratamiento de los rubros indemnizatorios reclamados y dispuso la reposición mediante la entrega de un vehículo 0 km. de iguales características al asegurado o, en su defecto, el valor del mismo. Condenó también en cualquiera de los dos supuestos al resarcimiento del daño moratorio mediante el pago de los intereses equivalentes a la Tasa Activa del Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuento de documentos a treinta días que se devenguen sobre el valor actualizado del vehículo. De otro lado, desestimó el reclamo por reintegro de costos y privación de uso del dinero y condenó al pago de una multa por daño punitivo por \$30.000, privación de uso del vehículo por \$28.131,50 y daño moral por \$30.000. III. El recurso. Contra tal pronunciamiento apeló la demandada en fs. 576 y el actor en fs. 578. Sus recursos fueron concedidos libremente en fs. 577 y 579, respectivamente. En fs. 587/588 Zurich SA fundó el recurso de apelación concedido con efecto diferido en fs. 509 y en fs. 589/599 expresó agravios contra la sentencia definitiva. Ambas presentaciones no fueron replicadas por el accionante. En fs. 601 se declaró desierto el recurso de apelación que fuera concedido al actor en fs. 579. En fs. 611 el Ministerio Público Fiscal observó que las cuestiones debatidas resultaban ajenas al interés que le corresponde tutelar y que el de la parte actora se encuentra a debido resguardo. En fs. 612 se llamaron los autos para dictar sentencia y el sorteo establecido en el art. 268 del Cpr. se efectuó en fs. 613. IV. Los agravios. Postuló Zurich SA en sus agravios que: i) era carga del actor aportar la conformidad del acreedor prendario, ii) el a quo valoró erróneamente la prueba pericial informática, iii) omitió disponer la baja y cesión de los derechos sobre el bien, iv) la tasa de interés resulta elevada, v) no procede la privación de uso del vehículo, daño moral y punitivo. V. La solución a. Aclaración preliminar. Estimo útil precisar, de acuerdo al modo en que quedó trabado el litigio y tal como lo señalara el a quo, que no se encuentra controvertido que: i) entre las partes existió un vínculo asegurativo, ii) el monto máximo del interés asegurable alcanzó \$154.500, iii) fue establecido en el contrato de seguro la transferencia a favor del acreedor prendario, Banco Cetelem Argentina SA, de los derechos indemnizatorios que pudieran corresponder, y iv) el acaecimiento del siniestro habilitó el reclamo a la aseguradora. También, que fue juzgado en el veredicto de grado y no se elevaron cuestionamientos en punto a que: i) resultó aceptada por parte de la aseguradora la obligación de liquidar el siniestro, y ii) ésta puede ser cumplida mediante la entrega de un vehículo de igual marca, modelo y características que el siniestrado con más los impuestos, tasas y contribuciones que pudieran corresponder o, en su defecto, el valor del mismo. Asimismo, señalaré que el análisis de los agravios esbozados por el quejoso no seguirá necesariamente el método expositivo por él adoptado; y que no atenderé todos los planteos recursivos del demandado sino aquellos que estime esenciales y decisivos para dictar el veredicto en la causa (conf. CSJN, in re: ?Altamirano, Ramón c. Comisión Nacional de Energía Atómica?, del 13.11.1986; ídem, in re: ?Soñes, Raúl c. Adm. Nacional de Aduanas?, del 12.02.1987; bis ídem, in re: ?Pons, María y otro? del 06.10.1987; ter ídem., in re: ?Stancato, Carmelo?, del 15.09.1989; y Fallos, 221:37; 222:186; 226:474; 228:279; 233:47; 234:250; 243:563; 247:202; 310:1162; entre otros). Ello, porque los magistrados no están obligados a seguir a las partes en cada una de las argumentaciones, ni a ponderar una por una y exhaustivamente todas las pruebas agregadas a la causa, sino sólo aquellas estimadas conducentes para fundar sus conclusiones (CSJN, Fallos: 272: 225; 274: 113; 276: 132; 200: 320; íd., esta Sala, ?Montana

Managment S.A. c/ Genovesi Alejandro e hijos S.R.L. s/ordinario?, del 28.10.10). b. Conformidad del acreedor prendario.

b.1. Recuerdo que cuestionó Zürich SA que el a quo juzgara que no cumplió con el deber de acreditar la negativa del Banco Cetelem Argentina SA de aceptar la sustitución del vehículo para hacer operativa la liquidación del siniestro y la inscripción del nuevo contrato prendario. Postuló en sus agravios que la carga de presentar la conformidad del acreedor prendario recaía en cabeza del asegurado. Añadió que la inobservancia de tal obligación en tiempo oportuno hizo que la contraria incurriera en mora, circunstancia que lo exime del deber de responder por los daños invocados. Sentada la posición de la demandada en este punto corresponde de seguido decidir si resultaba obligación del asegurado gestionar la conformidad del acreedor prendario, como medida previa a la entrega de un nuevo vehículo, para proceder a constituir una nueva garantía real sobre este bien. Anticipo que postularé el rechazo del agravio.

b.2. Dispone el art. 84 de la Ley 17.418 que "Para ejercer los privilegios reconocidos por los artículos 3110, Código Civil, y artículo 3° de la ley 12.962 (decreto 15.348 de 1946), el acreedor notificará al asegurador la existencia de la prenda o hipoteca y el asegurador, salvo que se trate de reparaciones, no pagará la indemnización sin previa noticia al acreedor para que formule oposición dentro de siete días. Formulada la oposición y en defecto de acuerdo de partes, el asegurador consignará judicialmente la suma debida. El juez resolverá el artículo por procedimiento sumarísimo". De lo establecido normativamente se desprende que el acreedor goza de un derecho preferente al cobro de la indemnización en la medida de la cesión que, de tales derechos, le efectuara su deudor; pero no habiendo sido parte en la relación sustancial aseguradora, no puede reclamar del asegurado el cumplimiento del contrato de seguro, sino limitarse a invocar su derecho (conf. CNCom., Sala E, 22.12.1998, "La Gana S.A. c/ Aseguradores Industriales" JA, 2002-I, síntesis). De ello se sigue que una vez expirado el plazo de que dispone el asegurador para pronunciarse acerca del derecho del asegurado, si la decisión es favorable y si tiene conocimiento de la existencia de un crédito prendario que se asienta sobre la cosa asegurada, debe notificar al acreedor para que ejerza el derecho de oposición y goce de la facultad de hacer valer su privilegio (conf. CNCom., Sala C, 3.3.1982, "Boy, J.C. c/ Pergamino Cía de Seg.", ED, 99-333). Ello se establece con la finalidad de que los terceros acreedores puedan, dentro del plazo de siete días, formular oposición. Si así lo hacen y no existe acuerdo de partes, el asegurador debe consignar judicialmente la suma debida, en los términos del art. 84 de la Ley de Seguros (conf. Rubén S. Stiglitz; "Derecho de Seguros", t° III, 5° edición, pág. 218, ed. La Ley, Buenos Aires, 2008).

Delimitado el marco normativo que regula el vínculo entre las partes y el acreedor prendario, encuentro que, contrariamente a lo argüido por Zurich SA en sus agravios, era este último quien debía instar ante Banco Cetelem Argentina SA la puesta en conocimiento de los modos de liquidación previstos en la póliza -en dinero o mediante la entrega de un nuevo vehículo-y, en su caso, vencer la resistencia del acreedor prendario en la constitución del gravamen sobre el nuevo bien.

b.3. Sentado ello, he de señalar inicialmente que de los elementos aportados al proceso no surge que dicha carga hubiera sido atribuida contractualmente al reclamante. En efecto. Las pólizas incorporadas en fs. 35/38 y 190/199 por ambas partes establecen únicamente lo siguiente: "Acreedor prendario: Se deja expresa constancia que los derechos a la indemnización que pudieran corresponder por la presente póliza, se transfieren a favor de Cetelem Argentina SA. en calidad de acreedor prendario" (sic.). Asimismo, el cuadernillo continente de las "Condiciones Generales" incorporado en fs. 140/189 indica en la cláusula adicional 14 que "Dado que la Compañía ha sido notificada de la constitución de una prenda con registro en favor del acreedor indicado en las Condiciones Particulares con relación a los bienes asegurados por esta póliza, se deja establecido que, con la conformidad del Asegurado, el presente seguro queda sujeto a las siguientes condiciones: 1) El Asegurado transfiere al Acreedor indicado precedentemente, sus derechos al cobro de la indemnización que corresponda en caso de siniestro que afecte a dichos bienes, en la medida del interés emergente del crédito, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 84 de la Ley de Seguros Nro. 17.418" (v. fs. 164). Además, la copia de la solicitud de crédito aportado por Banco Cetelem Argentina SA expresa en el apartado 2) que "El solicitante autoriza al Banco a contratar el seguro del automotor prendado en la Cía. Aseguradora por él seleccionada entre las distintas opciones ofrecidas en la presente, debiendo endosar la póliza a favor del Banco..." (v. fs. 410 vta.). De lo supra referido puede colegirse que no fue previsto en ninguno de los instrumentos que el actor debiera poner en conocimiento al acreedor prendario a los fines de que la aseguradora cumpliera con la entrega de un nuevo vehículo en sustitución del siniestrado.

b.4. De otro lado, no puedo dejar de destacar que surge de las comunicaciones por correo electrónico aportadas por Zurich SA -y sobre cuya autenticidad se expidió la perito ingeniera en sistemas de información en fs. 313/333- que éste remitió un mail en el que informaba que "Si bien hemos recibido su pedido por la unidad 0km debo comentarle que al tener prenda con el Banco Cetelem, ellos tienen prioridad en el cobro, y nunca nos autorizan a reponer en estos casos. Si ud. como cliente directo consigue que nos den el OK no tendríamos ningún problema" (sic., lo resaltado me pertenece, v. fs. 319). El texto del correo electrónico permite observar que la aseguradora inicialmente asumió una actitud protagónica para la obtención de la conformidad del acreedor prendario en la relación asegurativa, desde que dio por entendido que mantenía comunicaciones con el acreedor prendario y además dio por sentado cuál sería el temperamento que asumiría en el análisis de la cuestión. Lo anterior reviste particular importancia pues Zurich SA, si bien sostiene en sus agravios que era el accionante

quien debía instar la conformidad del Banco Cetelem Argentina SA, mantenía una línea de comunicación directa con dicha institución. No obstante, la genérica oposición del acreedor prendario alegada por la defendida en su correo electrónico no fue sustentada con ningún otro medio de prueba que diera cuenta que en casos como el presente, y en esta situación en concreto, Banco Cetelem Argentina SA hubiera resistido la sustitución del bien pignorado por otro nuevo de iguales características. O, dicho de otro modo, el contenido del mail en el cual informó que "nunca nos autorizan a reponer en estos casos" se presentó dogmático desde que no se apoya en ningún elemento que pueda abonar la conclusión a la que arribara la quejosa. Lo anterior trae como consecuencia que no resulte atendible la delegación en el asegurado formulada en tal comunicación donde se indicó que "Si ud. como cliente directo consigue que nos den el OK no tendríamos ningún problema" para entregar una nueva camioneta 0 km (v. fs. 319). Y la ausencia de demostración se refuerza a poco que se repare que Banco Cetelem Argentina SA requirió información a la demandada el 29.3.11 a causa de la citación a la audiencia de mediación requerida por el actor (v. fs. 329), todo lo cual deja entrever el desconocimiento por el acreedor de la pretendida sustitución. En este quicio, un obrar diligente y de buena fe de la aseguradora exigía que previamente a encomendar al asegurado las gestiones ante el Banco Cetelem Argentina SA, hubiera constatado fehacientemente el desinterés del banco. Máxime, cuando como se dijo en b.2, la ley impone a la aseguradora el llevar a cabo las gestiones necesarias ante el acreedor prendario. Por lo demás, la invocada resistencia se desdibuja a poco que se repare en los términos de la presentación efectuada por la entidad bancaria en fs. 274. Allí el acreedor prendario expresó que "no tiene inconveniente alguno en efectuar la sustitución de la garantía prendaria que el actor ha constituido en su oportunidad sobre la unidad vehicular que le fuera sustraída, por otro derecho real sobre la nueva unidad adquirida por el actor, en la medida en que el valor de la misma cubra adecuadamente las sumas actualmente adeudadas?". Tal aseveración vino a desvirtuar la genérica afirmación según la cual "nunca nos autorizan a reponer en estos casos" vertida en el mail copiado a fs. 319. Cabe señalar además que la única manera de compatibilizar la cláusula que faculta la entrega de un 0 km y la necesaria conformidad del acreedor prendario para constituir una nueva garantía, supone un obrar diligente por parte de la aseguradora que ponga en conocimiento de manera fehaciente frente al acreedor prendario de la opción ejercida por el asegurado a fin de que éste se expida. b.5. En otro orden, señálese que, eventualmente, en el caso que hubieran existido desavenencias entre el acreedor prendario y el asegurado entre la posibilidad de abonar la suma asegurada o entregar un vehículo nuevo, debía Zurich SA acudir a la vía establecida en el art. 84 de la Ley de Seguros. En este sentido, era carga de la aseguradora proceder a la consignación judicial de las sumas o la cosa que fuera debida para que no le enrostran un incumplimiento a sus obligaciones y, con ello, disipar su estado de mora. c. Baja y cesión de derechos. Requiere además Zurich SA que se ordene que el asegurado dé cumplimiento con los requisitos establecidos en la póliza -baja de la radicación registral y cesión de derechos- de modo previo al cumplimiento de la condena. Esta Sala ya ha tenido oportunidad de expedirse en diversos pronunciamientos sobre el particular (cfr. "Sosa María Esther c/ Seguros Bernardino Rivadavia Coop. Ltda. s/ Ordinario", del 11/8/11 y mis votos en "Dubourg Marcelo Adrián c/ La Caja de Seguros S.A. s/ Ordinario", del 18/2/14, "Guaraz Héctor Manuel c/ Caja de Seguros S.A. s/ Ordinario", del 10/3/16, "Papa Raúl Antonio c/ SMG Compañía Argentina de Seguros S.A. s/ ordinario", del 20.10.16, entre otros). Como allí se dijo es menester cumplir ciertos requisitos previos al pago de la indemnización derivada del siniestro de conformidad con las previsiones de la ley 25.761 sobre "Desarmado de automotores y venta de autopartes" y su decreto reglamentario 744/04. Así porque la tésis de la norma "es la de responder a la necesidad de desarrollar políticas de Estado tendientes a enfrentar las prácticas delictivas vinculadas con la sustracción de automotores, que últimamente han afectado gravemente la seguridad de las personas" (ver considerando del decreto 744/04). En efecto, el artículo 5° del Decreto 744/2004, reglamentario de la Ley 25.761, establece en lo pertinente que: "...En forma previa al pago de un siniestro calificado como "destrucción total", las compañías de seguros, deberán exigir al asegurado la presentación del certificado de baja del automotor por destrucción expedido por el Registro Seccional correspondiente. De igual modo, previo al pago de la indemnización por sustracción, deberán exigir la presentación de la denuncia de robo o hurto del automotor debidamente inscripta en el Registro Seccional correspondiente...". Desde dicha perspectiva, y teniendo en cuenta que lo que la previsión legal en cuestión persigue e impone es la inscripción registral de la baja del vehículo, no encuentro óbice para que ello sea efectuado por el asegurado. De allí que deberá integrarse la sentencia dictada en la anterior instancia y deberá el accionante -en caso de no haberlo hecho aún, v. constancias de fs. 34, 49, 54, 196, 317- entregar el certificado de la inscripción registral de la baja del automotor y proceder a la cesión de los derechos, dentro de los diez (10) días de consentido o ejecutoriado el presente decisorio. Aclárese que la condición supra dispuesta alcanza únicamente al cumplimiento del contrato de seguro, esto es, entrega del vehículo o pago de las sumas equivalentes, mas no a los restantes rubros de condena. Subrayo, por lo demás, que la solución anticipada se adecua a la legislación vigente. Y, de otro lado, ningún agravio causa al actor, pues no se ve alterado el derecho que le fue reconocido desde que fue previsto en la cláusula 16 (v. fs. 157). d. Tasa de interés. d.1. Cuestionó además la defendida la condena al pago de intereses equivalentes a la Tasa Activa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus

operaciones de descuento de documentos a treinta días. Postuló en sus agravios que por haber sido dispuesta la entrega de un vehículo nuevo o su equivalente en dinero, el capital de condena ha quedado actualizado sustrayéndolo de la depreciación del dinero a causa de la inflación y compensándose también las consecuencias de la demora en el pago. d.2. Encuentro el agravio parcialmente desestimable. Ello así desde que el cumplimiento tardío de la obligación por parte del deudor trae como consecuencia que deba responder por los daños e intereses que su morosidad causare al acreedor (Cód. Civil: 508). De ello se sigue que deba afrontar los daños causados al acreedor, que son los denominados "daños moratorios" (conf. Bueres, Alberto J., Highton, Elena I., "Código civil y normas complementarias...", t. 2A, pág. 110, Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 1998). Derívase de lo anterior que no resulta atendible la exoneración del devengamiento de los intereses pretendida por la defendida. d.3. No obstante lo cual, corresponde en el caso readecuar la tasa de interés establecida en el veredicto de grado. Para así decidir he de señalar que en tanto que el daño fue estimado a valores actuales, procede la utilización de una tasa de interés pura que compense solo la mora del deudor; ello de conformidad con los criterios ya vertidos, entre muchos otros precedentes de esta Sala, en autos: "Rozanski Horacio Miguel c/ Banco Mercantil Argentino y otros s/ ordinario", del 22/5/12; "Artes Gráficas Modernas y otros c/ Tattersall de Palermo S.A. s/ ordinario", 7/3/13; "Quintana Milciades Flora c/ Nosis Laboratorio de Investigación y Desarrollo S.A. s/ ordinario", del 10/9/13; "Santarelli, Héctor Luis c/ Mapfre S.A. s/ ordinario", del 8/5/14; "Podesta, Arturo Jorge c/ Caja de Seguros S.A. y otro s/ ordinario", 18/2/14; "Campos, Horacio Angel c/ HSBC Bank Argentina S.A. s/ ordinario", del 3/7/14; "Cervantes Jorge Osvaldo c/ Caja de Seguros S.A. y otro s/ ordinario", del 12.05.16; "Echeverría Dante c/ Provincia Seguros S.A. s/ ordinario", del 27.10.16; "Manzur Carlos Ricardo c/ Volkswagen Argentina S.A. s/ ordinario" 123150/2001, del 29.11.16). Ello pues, como es sabido los guarismos con los que se integra la tasa de interés contienen un componente destinado a compensar la privación de la utilización del monto dinerario (interés puro) y, en su caso, un componente destinado a compensar la desvalorización del valor de la moneda (conf. Sala A, "Schenfeld Jorge Ricardo c/ Citibank NA s/ ordinario", del 14.02.18). Así las cosas, los accesorios serán fijados a una tasa pura correlativa del 6% anual desde la mora establecida en el veredicto de grado - el 25.2.11- sobre la cual ha formulado cuestionamiento alguno. e. Privación de uso. e.1. De otro lado, se alzó la defendida contra la admisión del reclamo por privación de uso. Sostuvo en sus quejas la ausencia de elementos de prueba que demuestren el perjuicio concreto que obsta al reconocimiento de la acreencia. e.2. Adelanto que el agravio será desestimado. No ignoro que, en opinión de cierta doctrina, este ítem solamente puede incluirse en el capítulo de daños resarcibles si se acredita de manera muy concreta el perjuicio que la falta del bien ha ocasionado a su propietario. Así, deberían -desde este punto de vista- acreditarse los gastos efectivamente incurridos, acompañándose por ejemplo constancias de viajes en colectivos, recibos de taxis o remises, o constancias del costo de alquiler de otro vehículo. Sin embargo, comparto el razonamiento sostenido en el veredicto de grado que, por cierto, se fundó en buena medida en el fallo dictado por esta Sala F el 24.6.10 en los autos "Cots Roberto Jorge c/ La Caja de Seguros S.A. s/ ordinario". Ello, en tanto la tesitura de la recurrente no resulta compatible, pues olvida en buena medida lo que sucede en la vida real. Es que, más allá de resultar prácticamente imposible contar con prueba específica sobre la cantidad de viajes pagos hechos por el reclamante del resarcimiento, lo cierto es que en la mayoría de los casos el propietario que se ve privado de su vehículo no puede afrontar los costos de pagar taxis o automóviles de alquiler para así cubrir todos los servicios que le prestaba el bien. De modo que, tal como fuera sostenido en innumerables precedentes, casi inexorablemente, tiende a privarse de algunas ventajas: la comodidad del desplazamiento, los paseos, u otros usos que le brindaban utilidad, satisfacción o placer. Y todo ello, sin duda, le irroga un daño cierto, aunque no resulte fácil mensurarlo o estimarlo económicamente (cfr. esta Sala, "Tangredi Cristian Marcelo c/ AGF Allianz Argentina Compañía de Seguros Generales S.A. s/ ordinario", del 30.11.10; íd., "Cersósimo Eliana Verónica c/ Forest Car S.A. y otro s/ ordinario", del 16.08.11; íd., "Pachilla Irma Esther c/ Argos Compañía Argentina de Seguros S.A. s/ ordinario", del 15.12.11 y mis votos en "Andrada Jorge Daniel c/ Provincia Seguros S.A. y otro s/ ordinario", del 14.09.17 y "Tiano Marcelo Andrés c/ Caja De Seguros S.A. s/ ordinario", del 11.09.18). En el sentido apuntado, ha sido juzgado que la sola privación del automotor afectado a un uso particular produce por sí misma una pérdida susceptible de apreciación pecuniaria, que debe ser resarcida como tal y sin necesidad de prueba específica (CSJN, fallos 319: 1975; 320: 1567; 323: 4065; ídem, CNCom., Sala D, "Toneguzzo Honorio c/ Columbia S.A. de Seguros s/ ordinario", del 21.09.06; íd., Sala E, "Aquino Oscar c/ Fiat Crédito Compañía Financiera S.A. s/ ordinario", del 22.08.06). Es así que demostrada la indisponibilidad jurídica del bien, la admisibilidad del rubro encuentra su cauce en el derecho del propietario de la cosa de disponer o servirse de ella, usarla y gozar conforme a un ejercicio regular (conf. arg. CCiv: 2513; v. mi voto en autos "Manzur Carlos Ricardo c/ Volkswagen Argentina S.A. y otro s/ ordinario", del 29.11.16). Desde esta perspectiva, la mera carencia del rodado configura un daño resarcible que no necesita de mayores elementos para tenerlo por configurado (cfr. mis votos en autos "Podestá Arturo Jorge c/ Caja de Seguros S.A. y otro s/ ordinario", del 18.02.14; "Díaz Víctor Alcides c/ Fiat Auto de Ahorro P/ Fines Determinados y otros s/ ordinario", del 20.10.15 y "Ramírez Juan Pedro y otro c/ General Motors Argentina S.A. y otro s/ Ordinario", del 07.07.16). Síguese de ello

que, a mi modo de ver, la invocada carga probatoria no apunta a la demostración de la configuración del daño en sí mismo, que surge de la mera indisponibilidad, sino que sólo adquiere relevancia para determinar su cuantía. La omisión de esta carga, a todo evento, deriva en la aplicación del art. 165 del Cpr., que en estos supuestos somete su determinación al prudente arbitrio judicial (conf. mi voto en autos *Yagi Adolfo c/ Guido Guidi S.A. y otro s/ sumarísimo?*, del 15.05.18). e.3. Sobre tales bases, no tengo dudas de que cupo conceder una indemnización por este rubro y de que el monto concedido resulta ajustado a derecho (en igual sentido, ver mi voto en autos *Ayre Gerardo Oscar y otros c/ Sancor Cooperativa De Seguros Ltda. s/ ordinario?*, del 10.04.18). Esto último, pues encuentro acertada la cuantificación decidida en la anterior instancia, la que aprecio justa y razonable con apoyo en todo lo antes dicho (conf. Cpr. 165). Consecuentemente, postularé el rechazo de la queja sobre el tópico. f. Daño moral.

f.1. Resistió asimismo la defendida la condena por daño moral. Argumentó, en prieta síntesis, que la ausencia de elementos de prueba obsta a la concesión del rubro y que las perturbaciones que pudieran haberse causado quedan aprendidas dentro de las vicisitudes propias de la vida negocial. f.2. Tengo dicho con anterioridad que el daño moral es un perjuicio que aprehende el orden jurídico. Y es así en la medida en que lesiona los bienes más preciados de la persona humana, al alterar el equilibrio de espíritu. Toda persona vive en estado de equilibrio espiritual y tiene derecho a permanecer en ese estado; las alteraciones anímicamente perjudiciales deben ser resarcidas (v. mi voto en esta Sala, *Oriti, Lorenzo Carlos c/ Volkswagen Argentina S.A. y otro s/ ordinario?*, del 01.03.11). Y esa modificación disvaliosa del espíritu no corresponde identificarla exclusivamente con el dolor porque pueden suceder, como resultas de la interferencia antijurídica, otras conmociones espirituales: la preocupación intensa, la aguda irritación vivencial y otras alteraciones que, por su grado, hieren razonablemente el equilibrio referido (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, *Responsabilidad por Daños*, t. V, Ed. Rubinzal - Culzoni, 1999, págs. 53/4). Por otro lado, no desconozco que cuando el daño moral tiene origen contractual (CCiv: 522), debe ser apreciado con criterio estricto, desde que generalmente en ese ámbito de interacción humana sólo se afectan intereses pecuniarios. En este sentido, corresponde a quien reclama la indemnización la prueba de su existencia, es decir, la acreditación de las circunstancias fácticas susceptibles de llevar al ánimo del juzgador la certidumbre de que la actitud del incumplidor provocó un efectivo menoscabo de su patrimonio moral. Ello pues, de su mismo concepto se desprende que el mero incumplimiento contractual no basta para admitir su procedencia en los términos de la norma citada (CNCom., Sala A, *Aguerri de Ribot, Sara c/ Héctor A. García?*, 25.06.82; *íd.*, *Capon Bonell S.A. c/ Papel Prensa S.A.?*, 13.05.83; *íd.*, *Collo Collada, A. c/ Establecimientos Metalúrgicos Crespo S.A.?*, 13.07.84; *íd.*, *Transpuertos S.A. c/ Austral Líneas Aéreas S.A.?*, 24.10.84; *íd.*, *Rosner, David c/ Banco Río de La Plata S.A.?*, 29.11.84; *íd.*, *Danisewski, Juan c/ Jorge Hitzsfelder?*, 22.05.86; *íd.*, *Criado soc. de hecho c/ Federación Patronal Coop. de Seguros Ltda.?*, 30.08.95; Sala B, *Cilam S.A. c/ IKA Renault S.A.?*, 14.03.83; *íd.*, *Katsikaris, A. c/ La Inmobiliaria Cía. de Seguros S.A.?*, 12.08.86; *íd.*, *Cabral, Raúl c/ Aseguradora Rural S.A.?*, 01.06.88; *íd.*, *Rossano de Rossano, María c/ Ramiro Pazos?*, 22.03.89; *íd.*, *Borelli, Juan c/ Omega Coop. de Seguros Ltda.?*, 10.04.90; *íd.*, *Barven S.A. c/ Mellino S.A.?*, 10.04.90; *íd.*, *Gelman, Juan c/ Edic. Corregidor S.A.?*, 10.08.90; *íd.*, *Colombo, Jorge c/ Sevel S.A.?*, 27.11.92; Sala C, *Nassivera, Oscar c/ Ares S.R.L.?*, 07.12.81; *íd.*, *Fernandez, Vicente c/ Tavella y Cía. S.A.?*, 17.02.83; *íd.*, *Peralta Hnos. S.A. c/ Citroen Argentina S.A.?*, 23.04.84; *íd.*, *Campomar, María c/ Aseguradora Rural S.A.?*, 21.08.87; *íd.*, *Labriola, Walter c/ La Nueva Coop. de Seguros Ltda.?*, 29.09.88; *íd.*, *Gagliano, Juan c/ Chacabuco Cía. Argentina de Seguros S.A.?*, 27.04.89; *íd.*, *Wolf, Manuel c/ Prado, Raúl?*, 05.10.89; *íd.*, *Lucarelli, José c/ Asorte S.A.?*, 10.11.89; *íd.*, *Pérez Leiros c/ Plan Rombo S.A.?*, 23.06.93; *íd.*, *Percossi, Nora c/ Cía. Argentina de Seguros Visión S.A.?*, 29.07.94; *íd.*, *Federación Patronal Coop. de Seguros Ltda. c/ Garage Bosso?*, 14.04.97; Sala D, *Indeval S.A. c/ Fenochietto, Carlos?*, 07.09.81; *íd.*, *Penna, José c/ Bejmias, Jaime?*, 29.07.85; *íd.*, *Desup S.R.L. c/ Irusta Cornet, José?*, 25.06.90; Sala E, *De Vera, Diego c/ Programa de Salud S.A. s/ ordinario?*, 07.09.90; *íd.*, *Cammarata, Ricardo c/ La Defensa Cía. Argentina de Seguros S.A.?*, 28.08.85; *íd.*, *Balk Rolff c/ Instituto Italo Argentino Cía. de Seguros S.A.?*, 20.04.87; *íd.*, *Piquero, Hugo c/ Banco del Interior y Buenos Aires?*, 06.09.88; *íd.*, *De Vera, Diego c/ Programa de Salud S.A.?*, 07.09.90; *íd.*, *Izaz, Pedro c/ Sanabria Automotores S.A.?*, 11.12.90, entre muchos). f.3. Desde las antedichas perspectivas conceptuales, es ostensible, a poco que nos emplazamos en la situación del accionante, que padeció tribulaciones anímicas con significación jurídica, a raíz del incumplimiento y conducta de la demandada y de los reclamos y gestiones que debió efectuar en consecuencia. Es evidencia de ello la intimación que debió cursar por carta documento a la defendida ante su silencio, el 3.2.11 -v. fs. 52/53- y luego, frente al ofrecimiento distinto a la opción ejercida por el accionante de que se le entregara una nueva unidad en reemplazo de la siniestrada, pues debió reiterar la intimación al cumplimiento del contrato de seguro, el 25.2.11 -v. fs. 54/55. Súmase a lo anterior el derrotero judicial en el que se vio subsumido Miani desde el año 2012 hasta que se viera reconocido su derecho a ser indemnizado en los términos del contrato de seguro. Al amparo de lo expuesto, coincido con el temperamento adoptado por el a quo, desde que las circunstancias anteriormente apuntadas justifican la concesión del rubro. En definitiva, es indudable que las contingencias toleradas por el asegurado excedieron el concepto de mera molestia o incomodidad, para tornarse en una situación en la cual vio frustradas sus

legítimas expectativas de contar con una tempestiva y eficaz cobertura asegurativa (en igual sentido, ver mi voto en autos *Cervantes Jorge Osvaldo c/ Caja De Seguros S.A. y otro s/ ordinario?*, del 12.05.16). f.4. A lo anterior cabe añadir que la exigencia de certeza del daño debe ser adaptada al supuesto del daño moral posible en el sector del derecho del consumidor -relación invocada por el actor en su demanda y que no fuera controvertida por Zurich SA-, dado que no se trata de un daño que pueda ser probado en base a pautas objetivas y materialmente verificables de acuerdo a las circunstancias del caso (conf. esta Sala, en autos *Bovina Giorgio Vanesa Paula c/ Peugeot Citroën Argentina S.A. y otros s/ ordinario?*, del 29.11.16 y mi voto en autos *Yagi Adolfo c/ Guido Guidi S.A. y otro s/ sumarísimo?*, del 15.05.18). Los autores han sostenido que se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la LDC específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico? (Gherzi, Carlos, *Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral?*, LLC 2013 (marzo), 133). Tal cuadro de situación torna procedente el reconocimiento del daño moral padecido. f.5. Al amparo de todo lo expuesto y dentro de los parámetros de prudente discrecionalidad que deben orientar la labor judicial en estos casos, considero adecuado el monto de \$ 30.000, que no fue cuestionado por el accionante. g. Daño punitivo. g.1. Cuestionó además Zurich SA la aplicación de una multa por daño punitivo fundada en los art. 8 y 52 bis de la LDC.

Sabido es que el art. 52 bis de la LDC modificada por la ley 26.361- BO: 7/4/08, incorporó a nuestro derecho positivo la figura del *daño punitivo*?. Dispone la norma textualmente: *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 artículo 47, inciso b) de esta ley?*. Ahora bien. Tal como precisé en otras oportunidades (v. mis votos del 18/2/14 en autos: *Dubourg Marcelo Adrián c/ La Caja de Seguros S.A. s/ ordinario?*; del 8/5/14 en *Santarelli Héctor Luis y otro c/ Mapfre S.A. de Seguros s/ ordinario?*; del 24/9/15 en *García Guillermo Enrique c/ Bankboston N.A. y otros s/ sumarísimo?*; del 20/10/15 en *Díaz Víctor Alcides c/ Fiat Auto S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otros s/ ordinario?* y en *Andrada Jorge Daniel c/ Provincia Seguros SA y Otro s/ Ordinario?*, del 14/9/17), la reforma legislativa conllevó una modificación en la concepción de la responsabilidad civil de nuestro sistema codificado, que posee como presupuesto la idea de la reparación integral y plena del perjuicio causado (arg. CCiv. 1083). Como allí sostuve, los daños punitivos son, según Pizarro, *sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro?* (Pizarro, Ramón, *Daños punitivos?*, en *Derecho de Daños*, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas, La Rocca, 1993, pág. 291/2). Conforme con la norma antes transcrita la concesión de daños punitivos presupone: i) el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales; ii) la petición del damnificado; iii) la atribución del magistrado para decidir su otorgamiento; iv) la concesión en beneficio del consumidor; y v) el límite cuantitativo determinado por el art. 47 de la ley 24.240. Sin perjuicio de destacar que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva -ya que, además, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado- la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva; cfr. López Herrera, Edgardo, *Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis?*, *Ley de Defensa del Consumidor*, JA 2008-II-1198; Pizarro, - Stiglitz, *Reformas a la ley de defensa del consumidor*, LL 2009-B, 949-, la norma aludida indica que a los fines de la sanción deberá tomarse en cuenta *la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso?*. De allí que para establecer no sólo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el artículo 49 de la ley (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto, María Virginia, *Algunas reflexiones sobre la naturaleza y las funciones del daño punitivo en la ley de defensa del consumidor?*, RDCO 2013-B-668). Véase que, en efecto, no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma (López Herrera, Edgardo, *Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis?*, *Ley de Defensa del Consumidor*, JA 2008-II-1198; Falco, Guillermo, *Cuantificación del daño punitivo?*, LL 23/11/2011, 1). Establece aquella disposición que: *En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho?*. Resáltese que la conducta reprochada es la del fabricante o proveedor que realiza un cálculo previo, a sabiendas de que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño; y mediante el cual se asegura que,

descontando las indemnizaciones, tendrá aún un beneficio que redundará en ganancia (López Herrera, Edgardo, op. cit.). Se trata, en definitiva, de supuestos en los que fabricantes o proveedores utilizan esa técnica -y este dato es muy importante- de modo permanente y como una forma de financiarse mediante sus consumidores (Colombres, Fernando M., ¿Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa?, LL DJ 19/10/2011). Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde, ¿Actuaciones por daños?, Buenos Aires, Hammurabi, 2004, pág. 332). Mas, en rigor, el análisis no debe concluir solo en el art. 52 bis. Es que el art. 8 bis refiere al trato digno hacia el consumidor y a prácticas abusivas de los proveedores y, en su última parte, dice: ¿Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la presente norma...? (Ferrer, Germán Luis, ¿La responsabilidad de administradores societarios y los daños punitivos?, Diario La Ley del 24.10.2011). La previsión legal del art. 8 bis LDC resulta plausible. Ello así, tanto desde el punto de vista de los consumidores que han sido víctimas de un daño, cuanto desde la perspectiva de los jueces que deben decidir si cabe responsabilizar al proveedor frente a supuestos no tipificados -como la demora excesiva o el maltrato en la atención al usuario, por citar algunos ejemplos-. Es que la lesión al interés del consumidor puede surgir, en los hechos, no sólo por el contenido de una cláusula contractual o del modo en que ella sea aplicada, sino también de comportamientos no descriptos en el contrato, que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas reprobables. Se trata, en definitiva, de garantizar una directriz de trato adecuado al consumidor, como modo de evitar la utilización de prácticas comerciales que restrinjan o nieguen sus derechos. El cartabón de conducta exigible al proveedor tiende a resguardar la moral y la salud psíquica y física del consumidor. Así porque la ausencia de un trato digno y equitativo agravia el honor de la persona. De allí que la norma deba ser vista como una concreción del principio general de buena fe y como desarrollo de la exigencia del art. 42 CN. Así, el proveedor está obligado no solamente a ajustarse a un concreto y exacto contenido normativo, sino además está constreñido a observar cierta conducta en todas las etapas del iter negocial, incluso aún antes de la contratación. Y no podrá vulnerar, en los hechos, aquellos sensibles intereses (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto María Virginia, ¿Trato ¿indigno? y daño punitivo. Aplicación del art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor?, del 26/04/16, La Ley 2016-C, 638). Desde dicha perspectiva conceptual, corresponde desestimar la queja en estudio. De los antecedentes colectados en la causa puede inferirse, con suficiente grado de certidumbre, la configuración de este daño con arreglo al marco de aprehensión de los arts. 8 bis y 52 bis de la LDC. Ello así, aún juzgada la cuestión con el criterio restrictivo que debe primar en la materia. Como ya fue señalado, este específico daño requiere la existencia de una manifiesta o grosera inconducta por parte del proveedor en el trato comercial con el consumidor. Claro que es tarea del juzgador discernir con prudencia en qué circunstancias de modo, tiempo y lugar se verifica tal conducta antifuncional en la relación de consumo (cfr. mis votos en esta Sala F, en autos ¿Rodríguez Silvana Alicia c/ Compañía Financiera Argentina SA s/ Sumarísimo?, del 10/05/12, en ¿Rojas Sáez Naxon Felipe c/ Banco Comafi SA s/ Ordinario?, del 19/8/14, y en ¿Berrio Gustavo Osvaldo y otro c/ La Meridional Cía. Arg. de Seguros SA s/ Ordinario?, del 15/12/16). g.2. En el caso, pondero que la circunstancia de que la defendida hubiera ofrecido al accionante un seguro que le daba la posibilidad de optar por ser indemnizado mediante la entrega de un nuevo vehículo 0 km. y que luego, frente al acaecimiento del siniestro y ejercida la opción, la aseguradora no instara la conformidad del acreedor prendario y dilatare el cumplimiento de su obligación por más de seis años, importó un obrar indiferente que queda enmarcado en la órbita del art. 8 bis de la LDC. La notoria desaprensión en el cumplimiento de tal directiva, enmarcada dentro de una norma de orden público (LDC:65), frente a los reclamos prejudiciales y judiciales efectuados por el actor, constituyeron un grave y objetivo incumplimiento de la exigencia del LDC 8 bis. Asimismo, habida cuenta la manifiesta negligencia e inoperatividad de la reprochada, puede juzgarse cumplimentado el elemento subjetivo que también requiere la norma del LDC 52 bis y su doctrina para la aplicación de la multa civil. En esta directriz se tiene dicho, de acuerdo con la jurisprudencia precursora en la materia, que constituye un hecho grave susceptible de ¿multa civil? por trasgresión de la LDC 8 bis que exige un trato digno al consumidor, colocarlo en un derrotero de reclamos, en el que se haga caso omiso a la petición (Guillermo E., Falco, ¿Cuantificación del daño punitivo?, LL 23/11/2011, y fallo allí cit.). g.3 Por lo demás, el monto establecido en la instancia de grado \$30.000, que no fue objetado por el actor, se aprecia acorde a los antecedentes de la causa (Cpr. 165). h. Costas. h.1. Finalmente resta tratar el recurso concedido en fs. 509 con efecto diferido, cuyos fundamentos obran en fs. 587/588. Cuestionó Zurich SA la imposición de costas a su parte frente al rechazo del planeo de caducidad de instancia decidido a fs. 505/507. En nuestro sistema procesal, los gastos del juicio deben ser satisfechos -como regla- por la parte que ha resultado vencida en aquél. Si bien tal es el principio general, la ley también faculta al juez a eximir al justiciable de su erogación, en todo o en parte, siempre que encuentre mérito para ello (arts. 68 y ss.). Síguese de lo expuesto, que la imposición de costas en el orden causado o -en su caso- su exención, bien puede proceder en los casos en los cuales por la naturaleza de la acción deducida, la forma como se trabó la litis, su resultado, o en atención a la conducta de las partes su regulación requiera un apartamiento del criterio objetivo de la derrota (v. reseña y citas de Kielmanovich, Jorge L.,

Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, T° I, pág. 151 y ss., ed. Abeledo Perrot, Bs. As., 2010). En tal marco interpretativo, juzgo que no resultó acertado el temperamento adoptado en la anterior instancia, puesto que fue decidido -para rechazar el acuse de caducidad de instancia- que era imputable al Tribunal la demora en pasar el expediente a despacho a los fines de incorporar los alegatos y llamar luego los autos para dictar sentencia (Cpr. 313.3 y 483). En dicho entendimiento, es atendible que el demandado bien pudo creerse con derecho a efectuar el planteo, como lo hiciera. Por lo demás, el a quo, para resolver, no se ciñó únicamente a los planteos expuestos por las partes, sino que incorporó argumentos propios para desestimar el acuse de caducidad. De tal suerte, estimo que las costas de la incidencia decidida en fs. 505/507 deben ser soportadas en el orden causado.

Idéntico temperamento he de proponer respecto de las costas de Alzada por la incidencia aquí resuelta. h.2. En otro orden, las costas de Alzada por el recurso de apelación que fuera concedido libremente en fs. 517 serán impuestas a la defendida, por resultar sustancialmente vencida (Cpr. 68). VI. Conclusión Por todo lo expuesto, si mi criterio fuera compartido por mi distinguido colega del Tribunal, propongo al Acuerdo: i) acoger parcialmente los agravios de Zurich SA con los alcances establecidos en el considerando ?c? y ?d.3.? y confirmar el veredicto de grado, en todo lo demás que fuera materia de agravio, con costas a la demandada, y ii) imponer las costas de la incidencia resuelta en fs. 505/507 en el orden causado, en ambas instancias. Así voto.

El Dr. Rafael F. Barreiro dice: Comparto en líneas generales los fundamentos que inspiran la decisión que sugirió la distinguida vocal preopinante. En orden a la justificación de la procedencia del daño punitivo haré unas pocas reflexiones que sostuve con antelación: Con sujeción al criterio de interpretación que expresé en reiterados votos (?Bava Mónica Graciela y otras c/ ALRA SA y otro s/ ordinario? del 19.06.18; ?Vega Gustavo Javier c/ MasterCard SA y Otros s/ ordinario? del 29.08.17; Feurer Eva y otro c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ ordinario? del 22.08.17; ?López Bausset Matías c/Automilenio S.A. y otro s/ ordinario? del 12.07.17; ?López Hernán Javier c/ Forest Car SA y otros s/ sumarísimo? del 12.07.07; ?Martínez Aranda Jorge Ramón c/ Plan Ovalo SA de Ahorro P/F Determinados y otro s/ ordinario del 27.04.17; ?Robledo Brigo Adán c/ Fiat Auto Argentina SA y otros s/ ordinario del 14.02.17; ?Berrio Gustavo Osvaldo y otro c/ Ña Meridional Compañía de Seguros SA s/ ordinario? del 15.12.16), cuyos esquemas expositivos no reiteraré aquí a los fines de evitar alongar en demasía este Acuerdo, que coinciden con el pensamiento que volqué en una publicación relativa a la sustancia del daño punitivo (Barreiro, Rafael F, El factor subjetivo de atribución en la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240, Revista del Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa, Año V, N° 3, La Ley, junio de 2014, ps. 123/135), es corriente asignar a la multa civil, además del propósito punitivo, otras dos finalidades: reparatoria y preventiva que en el caso tienen plena vigencia. En base a esa reflexión y a los hechos que se tuvieron por acreditados en la causa, concuerdo con la solución sugerida en el voto que abrió esté acuerdo.

Así voto. Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron los señores Jueces de Cámara doctores: Alejandra N. Tevez
Rafael F. Barreiro María Florencia Estevarena Secretaria Buenos Aires, 12 de febrero de 2019. Y Vistos: I.
Por los fundamentos expresados en el Acuerdo que antecede, se resuelve: i) acoger parcialmente los agravios de Zurich SA con los alcances establecidos en el considerando ?c? y ?d.3.? y confirmar el veredicto de grado, en todo lo demás que fuera materia de agravio, con costas a la demandada, y ii) imponer las costas de la incidencia resuelta en fs. 505/507 en el orden causado, en ambas instancias. II. Notifíquese (Ley N° 26.685, Ac. CSJN N° 31/2011 art. 1° y N° 3/2015), cúmplase con la protocolización y publicación de la presente decisión (cfr. Ley N° 26.856, art. 1; Ac. CSJN N° 15/13, N° 24/13 y N° 6/14) y devuélvase a la instancia de grado. Firman solo los suscriptos por encontrarse vacante la vocalía n° 17 (art. 109 RJN). Alejandra N. Tevez
Rafael F. Barreiro María Florencia Estevarena Secretaria de Cámara 039663E