

Servicio 24 hs?de demora: Por fallas en el servicio de auxilio mecánico, quedaron 16 horas varados al costado de la ruta, tras dos intentos fallidos de grúas no aptas para remolcar el vehículo e incumpliendo con la demora máxima de 150 minutos

Servicio 24 hs?de demora: Por fallas en el servicio de auxilio mecánico, quedaron 16 horas varados al costado de la ruta, tras dos intentos fallidos de grúas no aptas para remolcar el vehículo e incumpliendo con la demora máxima de 150 minutos

Servicio 24 hs?de demora: Por fallas en el servicio de auxilio mecánico, quedaron 16 horas varados al costado de la ruta, tras dos intentos fallidos de grúas no aptas para remolcar el vehículo e incumpliendo con la demora máxima de 150 minutos Fuente: doc_10_2025_0010.html Partes: Martínez Matías Damián y otro c/ Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A. s/ ordinarioTribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo ComercialSala / Juzgado / Circunscripción / Nominación: BFecha: 6 de agosto de 2025Cita digital: dj157182157182157182Voces: DAÑOS Y PERJUICIOS ? SEGUROS ? SEGURO AUTOMOTOR ? DAÑO MORAL ? INCUMPLIMIENTO CONTRACTUALLa aseguradora debe indemnizar el daño causado al asegurado por no haber brindado el servicio de asistencia mecánica en el tiempo prometido.Sumario:1.-Es procedente la demanda indemnizatoria pues es posible concluir que la compañía aseguradora no brindó acabadamente el servicio de asistencia mecánica en el tiempo que dijeron inicialmente, esto es, dentro de los ciento cincuenta minutos sino que, por el contrario, la primera grúa llegó casi en el doble de tiempo y sus justificaciones relativas a las circunstancias del lugar y el horario no resultan suficientes para exculpar su conducta, toda vez que, teniendo en especial consideración las características del servicio ofrecido (auxilio mecánico disponible las veinticuatro horas), no resulta razonable que el asegurado haya tenido que esperar cerca de seis horas al costado de la ruta hasta la llegada de la primera grúa.Servicio de grúa: ¿Qué harías si tu seguro te deja 16 horas varado en la ruta?a.-Me resigno y esperob.-Llamo una grúa particularc.-Espero pero pido compensaciónd.-Reclamo y cambio de aseguradora9 votes · 9 answersVotarResultadosFallo:En Buenos Aires, a los 6 días del mes de agosto de dos mil veinticinco, reunidas las señoras Juezas de Cámara en Acuerdo, fueron traídos para conocer los autos acumulados caratulados: «MARTINEZ, MATIAS DAMIAN Y OTRO contra ZURICH ARGENTINA COMPAN?IA DE SEGUROS S.A. sobre ORDINARIO» (Expte. N° 36.238/2020) en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que debía votarse en el siguiente orden: Vocalías N° 4, N° 5 y N° 6. Dado que la N° 6 se halla actualmente vacante, intervendrán las Doctoras Matilde E. Ballerini y María Guadalupe Vásquez (art. 109 RJN).Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver:¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?La señora Juez de Cámara Doctora Matilde E. Ballerini dijo:I. Los actores promovieron demanda contra Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A. (en adelante, «Zurich») a fin de obtener el cobro de la suma de \$ 9.986.696 con más intereses y costas.Indicaron que el 29/09/2019 circulaban por la ruta 30 a bordo de su rodado BMW 320i Sportline, domino AD395PY, amparado por la póliza N°9-4696380 cuando siendo aproximadamente las 18 hs.por un repentino desperfecto tuvieron que detenerse a la vera de la ruta.Se comunicaron telefónicamente con el servicio «ZURICH HELP» ofrecido por la demandada e informaron la necesidad de ser remolcados a su ciudad de origen o a una zona segura que los ponga a resguardo en tanto se hallaban en una situación de riesgo absoluto, en una zona despoblada y encontrándose el vehículo muy cerca de la ruta.Sin embargo afirmaron que, tras infructuosos llamados telefónicos con el servicio de atención al cliente de la demandada, quien les indicaba que continuaban buscando un proveedor que los asistiera, y siendo aproximadamente la 1 am, llegó una grúa que finalmente debió retirarse puesto que no contaba con los instrumentos necesarios para remolcar su vehículo automático, por lo que debieron seguir esperando.Refirieron que, frente a la situación desesperante en la que se encontraban, volvieron a comunicarse con la accionada para que les enviaran un grúa que contara con las herramientas necesarias y exigieron prioridad dado que se encontraban al costado de la ruta, expuestos a peligros propios de tal situación. Indicaron que siendo aproximadamente las 9 am arribó otra grúa pero que tampoco contaba con los elementos necesarios para acarrear el vehículo -dado que carecía de «ruedines» atento a que se los habían robado.Tras infructuosos llamados telefónicos y tras pasar 16 horas a la vera de la ruta, sin comer ni dormir, pudieron contratar un servicio de grúa particular desde la Ciudad de las Flores que fue la que finalmente los acarrió hasta el taller oficial de Auto Ferro, en la Ciudad de Buenos Aires.Agregaron que a causa de ello la coactora Cugat sufrió faringitis que le implicó ausentarse de su trabajo por 7 días.Para más, refirieron que Zurich les expresó sus disculpas por los daños ocasionados y admitieron que sus protocolos fallaron.En razón de todo lo relatado solicitaron la suma de \$ 8.472.296 en concepto de incapacidad psíquica; la suma de \$ 3.000.000 en concepto de daño moral y \$ 28.800 en concepto de daño psicológico.Ofrecieron pruebas y fundaron en derecho.A fs. 73/93 se presentó Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A. contestó la demanda y solicitó su rechazo.Luego de negar todos y cada uno de los hechos invocados en la demanda dio su propia versión de los hechos.Reconoció el contrato de seguro automotor que los vinculó con la parte actora que incluía el servicio de auxilio mecánico de emergencia o remolque del automotor para cualquier tipo de falla, en tanto se trata de una prestación adicional y/o secundaria al Seguro

Automotor «base» que generalmente se ofrece en plaza, cuya prestación es tercerizada en la firma Europ Assistance Argentina S.A., el cual se encuentra sujeto a las condiciones de disponibilidad y zona de cobertura según ubicación de las dependencias del prestador. Pese a admitir la demora incurrida, sostuvo que ésta última se debió a factores externos no imputables a su parte por lo que aseveró que no debía responder frente a los reclamos expresados por su contraria. Requirió la citación como tercero de Europ Assistance Argentina S.A. en los términos de los artículos 94 y 95 del CP. Impugnó los rubros reclamados y ofreció prueba. A fs. 318/34 se presentó Europ Assistance Argentina SA, contestó la citación y solicitó el rechazo de la demanda. En síntesis desconoció la totalidad de la documentación acompañada por los actores, explicó su actividad y reconoció que el 29/09/2021 recibió una llamada de Matías Martínez solicitando el servicio de auxilio de remolque. Sostuvo que dio cumplimiento a todas las obligaciones que le cabían y que, por lo tanto, no era responsable por los incumplimientos señalados dado que arbitró todos los medios que estaban a su alcance, ofreciendo seguridad, protección al asegurado y su grupo familiar; y que realizó sus mayores esfuerzos para encontrar soluciones alternativas a los planteos del accionante. II. La sentencia de primera instancia admitió parcialmente la demanda. Para así decidir el sentenciante de grado primeramente juzgó que la cuestión debía dirimirse conforme las normas consumeriles. Para analizar la responsabilidad de Zurich ponderó la prueba producida en el expediente, en particular, se refirió a la pericial informática de la que se desprende la existencia de 36 comunicaciones que oscilaron entre los actores, el padre del Sr. Martínez, la concesionaria oficial de BMW y la aseguradora durante la tarde del 29 de septiembre, hasta la mañana del 30 de septiembre del 2019. Destacó que del primer archivo de audio se desprende un llamado telefónico a las 18:37 hs. mediante el cual el Sr. Martínez requirió asistencia a la empresa demandada y que la aseguradora le informó que existía una demora aproximada de 150 minutos. Del 7º archivo surge que a las 20:37 hs. -ya transcurridos los 150 minutos- le informaron al Sr. Martínez que se «había encontrado un prestador» pero que el mismo demoraría aproximadamente «4 horas» en arribar a su ubicación. Mediante el archivo de audio 19º advirtió un llamado del 30/09 a las 3:42 hs. en donde se aprecia que si bien arribó una grúa para remolcar el vehículo aquélla no contaba con los elementos necesarios o suficientes como para poder acarrear el vehículo dado que el rodado se encontraba «bloqueado». Del archivo de audio 28º, surge que a las 6:11 hs. se le informa al actor que se coordinó una nueva grúa que contaba con «4 carritos» y que tendría una demora aproximada de «2 o 3 horas». Del archivo 34º cursado a las 10:27 hs, se desprende que arribó una nueva grúa enviada por Zurich pero que -nuevamente- no contaba con los elementos suficientes para acarrear el vehículo del actor. Luego remarcó que si bien el vehículo fue acarreado hasta un concesionario oficial de BMW no fue con una grúa enviada por las demandadas sino por el servicio de garantía con el que contaba el vehículo del actor. De esta forma el Juez de grado consideró que claramente hubo, de parte de la accionada, una impropia protección de los derechos de su cliente, una seria deficiencia en lo que al agotamiento del deber de información respecta y un claro incumplimiento de las obligaciones de garantía, que el principio protectorio, de orden público, le imponía. Enfatizó en que el plexo probatorio sirvió para tener por acreditado que, pese a los reiterados reclamos la accionada, no solo demoró 16 horas en enviar una grúa, sino que, finalmente, la asistencia fue brindada por un tercero. Además, no prestó el servicio ni invocó alguna circunstancia que la eximiera válidamente de cumplir en tiempo y forma, dejando a los actores en una posición de indefensión e incertidumbre infringiendo, de ese modo, con las obligaciones a las que como proveedor se encuentra obligada. Transcribió las cláusulas específicas de la póliza y destacó que si bien de allí se desprende que las condiciones de asistencia se encontraban «sujetas a las condiciones y disponibilidades en zona de cobertura según ubicación de las dependencias del prestador», la demandada no demostró que no contaba con prestadores o que éstos se encontraban ocupados para atender el reclamo del asegurado. Luego de encontrar responsable a Zurich analizó la extensión de la misma a Europ Assistance S.A. y para ello destacó que los contratos involucrados no pueden ser considerados como relaciones autónomas, en tanto interactúan dentro de un grupo de vínculos que derivarán en el negocio último surgido del conjunto. Todo ello en tanto la contratación del servicio de asistencia con Europ Assistance resultó accesorio al contrato de seguro contratado por el actor para su rodado BMW 320I SPORTLINE, dominio AD395PY. Por tal motivo juzgó que resultaba irrelevante si Zurich no era quien administraba la prestación del servicio en tanto no pasa desapercibido que la interrelación de los sistemas que surge de aquél instrumento genera beneficios a todos sus integrantes, facilitando el crecimiento mutuo de los partícipes. Por lo que también la responsabilizó por los daños padecidos por los actores. Se expidió en torno a los rubros indemnizatorios. Respecto del daño psicológico analizó la pericia llevada a cabo en autos y juzgó que de allí no surgía el padecimiento alegado. Por lo demás, siendo que los actores no aportaron ninguna otra prueba que resulte concluyente respecto de las dolencias psicológicas que afirmaron padecer, este reclamo fue rechazado. Por el contrario sí admitió la procedencia del daño moral y lo cuantificó en \$ 1.000.000, suma que devengará intereses a la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones ordinarias de descuento a 30 días, desde la fecha en la que debía ser prestada la asistencia, esto es, el 30/09/2019 y hasta su efectivo pago. Finalmente impuso las costas del juicio a las demandadas vencidas (art. 68 CP). III. Disconformes con aquel acto jurisdiccional tanto Zurich como la tercera citada la apelaron (fs. 598 y fs. 596, respectivamente). Si bien la parte actora también apeló la sentencia, este Tribunal a fs.

634 lo declaró desierto en los términos del art.266 del Cpr.Los incontestados agravios de Zurich Cía. de Seguros SA obran a fs. 615/30 y los de Europ Assistance Arg. SA a fs. 615/26.Zurich se agravia de: i) la arbitrariedad en la valoración de la prueba; ii) la inexistencia del nexo causal entre su accionar y el supuesto daño sufrido por los actores; y iii) la falta de prueba del daño moral.De su lado Europ Assistance sostiene que la sentencia es arbitraria en tanto contiene desaciertos nacidos de una interpretación errada e insuficiente del material probatorio y conduce a conclusiones que no guardan relación con la realidad de los hechos ventilados. Además cuestiona que se haya considerado que su parte no indicó concretamente con cuántos proveedores se comunicó o qué tareas realizó.IV. Corresponde destacar que en esta instancia no hay controversia respecto a: i) la contratación y vigencia del seguro automotor denominado «Líneas personales y PYMES», instrumentado mediante póliza N°9-4696380 para el vehículo de dominio AD395PY; ii) el rodado sufrió un desperfecto mecánico que les impidió a los actores continuar su viaje; iii) solicitaron asistencia a Zurich el día 29/09/2019; iv) se acercaron al lugar dos auxilios mecánicos que no pudieron remolcar el vehículo por distintas razones; y iv) tras 16 horas de espera a la vera de la ruta 30, finalmente el vehículo fue remolcado por un tercero.Ahora bien, las partes discrepan en torno a si existió una conducta antijurídica por parte de Zurich que haya generado los daños que los actores alegaron haber padecido como consecuencia de haber estado más de 16 horas al costado de la ruta aguardando la llegada de una grúa que los remolcara.Los accionantes aseveraron que sufrieron un total abandono por parte de Zurich que los dejó sin dormir, sin comer, sin tomar agua y expuestos a peligros de muerte, accidente o asalto, y que tras dos intentos fallidos de grúas que no pudieron remolcar el vehículo, finalmente y por sus propios medios consiguieron un auxilio mecánico de la ciudad de Las Flores que los llevó hasta el taller del service oficial de BMW sito de la Ciudad de Buenos Aires (Auto Ferro), poniéndolos físicamente a resguardo.Por el contrario, Zurich afirmó que el tiempo dentro del cual se presta la asistencia está sujeto a las condiciones y disponibilidades en zona y que, en el caso, se trató de un día domingo, en una zona rural donde la capacidad de gestión de servicio de las localidades cercanas en horas nocturnas era baja. Además sostuvo que les ofrecieron activar el «Protocolo de Evacuación» -retirar a los actores del lugar, trasladándolos en remis hasta la localidad de Rauch, cubriéndoles los gastos de hotelería y traslados mientras continuaban con la gestión del caso- pero que se negaron dado que ello implicaba abandonar el vehículo. Insistió en que uno de los principales problemas fue el hecho de que el Sr. Martínez desconocía cómo destrabar el auto -contaba con caja automática y el auto estaba en «parking» sin poder moverlo-, de modo que el contratiempo no se debió a una negligencia suya como pretende hacer ver el actor, sino que todo sucedió a raíz de la información incorrecta brindada por Martínez quien primero dijo saber cómo destrabarlo y que para cuando llegó la grúa ello no fue posible y por tal motivo se retiró y demoró el remolque.V. Recordaré que el artículo 19 de la ley 24.240 dispone que «Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a la cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos».Tal norma, en efecto, liga la forma y el modo de cumplimiento de las obligaciones asumidas por el prestador de servicios, a las condiciones bajo las cuales éstos han sido ofrecidos, publicitados o convenidos (conf. Pizarro, R. y Vallespinos, C., Instituciones de derecho privado Obligaciones, Buenos Aires, 2006, t. 1, p. 450; Picasso, S.y Vázquez Ferreyra, R., «Ley de defensa del consumidor, comentada y anotada», Buenos Aires, 2009, t. I, p. 229).Sentado lo anterior, corresponde considerar primeramente si Zurich incurrió en una conducta antijurídica en el marco de la prestación de sus servicios de auxilio mecánico.Para ello resulta relevante analizar la prueba informática ofrecida a efectos de que sean peritadas la totalidad de las comunicaciones telefónicas mantenidas entre los accionantes y las demandadas.Al presentar su dictamen el perito informático alojó en una carpeta de Google Drive las 22 llamadas telefónicas de las que puede oírse que: En la primera comunicación, el Sr. Martínez requirió asistencia a Zurich, se le consultó si podía pasar la caja de automática a manual, él contestó que sí y luego de indicar la ubicación en la que se encontraba, el operador le informó que la demora podría ser de hasta dos horas y media (audio 1); tiempo más tarde el Sr. Martínez vuelve a llamar a Zurich y le informan que continúan buscando prestadores locales pero que aún no habían encontrado ninguno (audio 3).? Martínez reitera el llamado alegando que ya pasó el tiempo y que la grúa aún no había llegado (audio 4); Zurich se contacta posteriormente con él para informarle que consiguieron una pero que demoraría mínimamente 4 horas; a lo que Martínez responde que están en peligro y que le den prioridad.La operadora le ofrece un reintegro y también un remis para trasladarlos a la localidad más cercana y allí aguardar a la grúa pero Martínez responde que no puede dejar el auto allí (audio 5).? La supervisora de la demandada (de nombre Jaqueline Quintana) le informó que en la zona -Rauch- no tienen disponibilidad para hacer el traslados por lo que tuvieron que recurrir a un prestador de la zona de Capital Federal y por eso la grúa demoraría 4 horas más; que le darían prioridad pero que es lo más rápido que tenía.También le ofrecieron la opción de enviarle un remis y brindarle alojamiento a cargo de la compañía pero Martínez dice que no puede dejar el auto al costado de la ruta con todo apagado. La supervisora le pide disculpas por la situación vergonzosa de tener que hacerlo esperar 4 horas (audio 7).? Luego de más de 6 horas de espera, Zurich le informa que llegaría la grúa en 50 minutos pero Martínez solicita que se comuniquen con el 911 porque teme por su seguridad (audio 10).? En el audio 12 refieren a que si bien la grúa llegó al lugar, dado que el vehículo se encontraba en «parking» no podían

desbloquearlo para poder remolcarlo; luego Zurich lo contacta nuevamente y la solución que le ofrecen es hacer un puente de baterías que lo desbloquearía porque resetea la computadora (audio 13). Sin embargo, eso no sucedió y debieron seguir aguardando. Para ese momento el actor también se había puesto en contacto con BMW dado que su vehículo se encontraba en garantía y también solicitó la asistencia de una grúa de esa empresa. En el audio 16 la comunicación fue mantenida con la operadora de nombre Antonella quien le indica que el servicio que ofrece Zurich es de chofer de remolque o mecánica ligera, que esto último refiere únicamente a puente de batería y cambio de neumáticos, pero que nada pueden hacer con relación al problema de la caja automática bloqueada y que todo ello surge de la póliza. En el audio 17 Antonella nuevamente se pone en contacto -pasadas las 3 am- y Martínez le solicita que intente comunicarse con BMW de Madrid porque si bien en Buenos Aires era de madrugada en España ya es de día y la atenderían. En el audio 18 Antonella manifiesta que consiguió información sobre cómo desbloquear la palanca de un BMW y comienza a darle indicaciones al Sr. Martínez pero no lo logra. Ya pasadas las 6 am Antonella vuelve a llamar -audio 21- para decirle que en 2 horas y media o 3 llegaría una grúa con cuatro ruedines que permitiría el traslado; pero tampoco lo logran. Para ese momento ya habían pasado más de 16 horas desde el primer llamado. Finalmente el vehículo de los actores no fue remolcado por una grúa de Zurich sino de otra compañía que los saca del lugar y los traslada a Capital Federal. Llegado este punto y luego de analizar tales comunicaciones conjuntamente con el resto de la prueba producida es posible concluir que Zurich no brindó acabadamente el servicio de asistencia mecánica en el tiempo que dijeron inicialmente, esto es, dentro de los 150 minutos sino que, por el contrario, la primera grúa llegó casi en el doble de tiempo. Es que las justificaciones de la compañía demandada relativas a las circunstancias del lugar y el horario no resultan suficientes para exculpar su conducta, toda vez que, teniendo en especial consideración las características del servicio ofrecido (auxilio mecánico disponible las 24 horas), no resulta razonable que el asegurado haya tenido que esperar cerca de 6 horas al costado de la ruta hasta la llegada de la primera grúa. Sin embargo, no pierdo de vista tampoco las circunstancias particulares que rodearon al caso. Por un lado, que ciertos impedimentos y obstáculos que se suscitaron a lo largo de esa madrugada se debieron a las cuestiones técnicas que presentaba el vehículo del actor -desbloqueo en parking- y que él desconocía cómo solucionar y que bien pudieron demorar el éxito del remolque. Véase que en el primer audio de contacto el actor fue consultado sobre si conocía la forma en que la caja automática podía cambiarse a manual -porque sino la grúa no podría maniobrar- y el actor contestó que sí, mas ello no fue así. Por otro lado, de los audios puede concluirse también que fueron dos grúas las que, a lo largo de la noche, concurrieron al lugar intentando diversas alternativas (vgr. el puente de baterías); que Martínez le comentó a la operadora sobre la posibilidad de que ella se comunicara telefónicamente con BMW Madrid que, en razón del huso horario en el que allí se encuentran, podía ser posible que la atendieran y así poder pedirles información precisa del desbloqueo (audio 17°) cosa que intentó hacer pero no recibió respuesta; y que cerca de las 4 am volvió a comunicarse con Martínez para indicarle que tras haber consultado en internet, podía darle algunas indicaciones para que él pudiera probar desbloquear la caja (audio 18°). De modo que, si bien se encontraban al costado de la ruta con un automóvil que no funcionaba, durante toda una noche y con el temor que podría causar que los otros vehículos que circulaban a altas velocidades pudieran no visualizarlos y causar un accidente fatal, cierto también es que Zurich -en reiteradas oportunidades- le ofreció enviarles un remis para que puedan aguardar en un hotel hasta que la grúa llegara ? opción que no tomaron-, y que estuvieron en continua comunicación telefónica e inclusive la segunda grúa permaneció en el lugar pese a que no pudo remolcarlos. Por todo lo antedicho concluyo que la responsabilidad de Zurich debe ser confirmada. VI. Sentado lo anterior, corresponde analizar la indemnización que fue reconocida en la sentencia apelada bajo el concepto de daño moral. Sabido es que su reparación, derivado de la responsabilidad contractual, queda librada al arbitrio judicial quien libremente apreciará su procedencia. Se debe avanzar con estrictez y es a cargo de quien lo reclama su prueba concreta. En este sentido, no cabe duda de que el episodio de autos excedió una mera molestia o incomodidad para tornarse en una situación en la cual el actor se encontró en una situación de alto nerviosismo en razón de que su vehículo fue finalmente remolcado luego de 16 horas. Por lo que no resulta demasiado complejo advertir el grado de incertidumbre y angustia que padeció durante todo ese tiempo. Sin embargo, a fin de cuantificar este rubro, y tal como lo señalé precedentemente, no todos los padecimientos y afecciones sufridas son imputables a la compañía de seguros. Si bien es cierto que Martínez confió en la profesionalidad de Zurich y este demoró largas horas en conseguir una grúa, debo destacar que su auto BMW -con pocos kilómetros- sufrió un desperfecto técnico que lo llevó a perder potencia para luego dejarlo finalmente varado al costado de una ruta, pero que nada de ello es objetivamente imputable a la compañía. Tampoco lo es el hecho de desconocer cómo desbloquear la caja automática y que tal cuestión haya ocasionado una demora extra en la resolución del problema. Inclusive tampoco podría considerarse enteramente responsable a Zurich por el peligro que corría el actor siendo que rechazó en varias oportunidades el ofrecimiento de ser trasladados a un hotel para estar resguardados, a salvo, hidratados e higienizados mientras esperaban la grúa. De este modo, teniendo en cuenta los antecedentes del litigio y considerando los parámetros de prudente discrecionalidad que deben orientar la labor judicial en estos casos (art. 165, CPCCN), estimo adecuado confirmar el monto otorgado en la instancia de grado

rechazándose así el agravio esgrimido sobre este punto.VII.Corresponde tratar las quejas de Europ Assistance a quien se le ha extendido la responsabilidad en los términos del 94 Cpr.Se recuerda que el tercero no fue citado por la propia parte actora, es decir que no fue dirigida una pretensión en su contra; por lo que, en el contexto descripto, como principio no procede dictar una eventual sentencia de condena a su respecto puesto que en rigor, no hay pretensión o acción deducida en su contra (conf. Highton-Areán, en «Código Procesal Civil y Comercial de la Nación», Tomo 2, pág. 419, Ed. Hammurabi, Buenos Aires, año 2004).En este mismo sentido esta Sala ha dicho que «la admisión de la intervención de terceros no convierte a los mismos en sujetos pasivos de la pretensión cuando -como en el caso- el accionante ninguna pretensión ha dirigido en su contra, ni ha querido pleitear con él. La citación no transforma, automáticamente y en todos los supuestos, al tercero en un demandado más» (in re «Meneses Sariego, Dorian Cristian c/ Banco Galicia y Buenos Aires SA y otro s/ ordinario» del 14/12/2020).Consecuentemente, la regla del art. 96 del Código Procesal, según la cual la sentencia afecta al tercero como a los litigantes principales, no significa en ciertos casos que pueda recaer sentencia condenatoria sobre él, sino que sólo puede constituir un antecedente favorable para la fundabilidad de la pretensión de regreso que se interponga frente al citado (CNCom, esta Sala in re «Cafarelli Claudio c/ Parques Interama SA s/ sumario», del 17/03/2003).Sin perjuicio que lo dicho ut supra sea el criterio adoptado por esta Sala, lo cierto es que en este caso en particular, encuentro que los argumentos desarrollados por la apelante resultan insuficientes para rebatir los fundamentos expuestos en la sentencia atacada.En el caso, el Sr.Magistrado de grado le extendió la responsabilidad ya que ponderó que los contratos involucrados no pueden ser considerados como relaciones autónomas, en tanto interactúan dentro de un grupo de vínculos que derivarán en el negocio último surgido del conjunto. Todo ello derivó en que la contratación del servicio de asistencia con Europ resultara accesorio al contrato de seguro contratado por el actor para su rodado. Así, juzgó que resultaba evidente la participación de Zurich en el negocio anudado a través de tales contratos conexos que a los ojos del consumidor aparecen como uno solo y por ello le extendió la responsabilidad.Nótese que para que la expresión de agravios se considere tal, debe contener una crítica concreta y razonada del fallo cuestionado con la indicación precisa de los supuestos errores y omisiones que el mismo adolecería, así como de los fundamentos que inducen al apelante a sostener una opinión distinta.Sin embargo, como señalé, tales fundamentos no fueron controvertidos en sus agravios, y ello resulta suficiente para desestimarlos sin necesidad de añadir ulteriores consideraciones (arg. conf. arts. 265 y 266 CPr.).Por lo que se desestiman las quejas de Europ y se confirma la decisión recurrida.VIII. Finalmente, en atención al modo en que se resuelven los recursos, las costas de ambas instancias se imponen a la demandada sustancialmente vencida (art. 68 CPr.), en tanto no surge de las constancias de autos elemento alguno que me permita válidamente apartarme del mismo.Para más, el hecho de que algún pedido indemnizatorio no fuese admitido no obsta a dicha conclusión, toda vez que, en los reclamos por daños y perjuicios -como ocurre en el presente caso-, las costas deben imponerse a la parte que con su proceder motivó el pedido resarcitorio, de acuerdo con una apreciación global de la controversia y con independencia que las reclamaciones del perjudicado hayan progresado parcialmente, sin que quepa sujetarse en esta materia a rigurosos cálculos aritméticos (CNCom, esta Sala in re, «Lagui, Leandro César c/ American Express Argentina S.A.y otro s/ ordinario» , del 14/11/2022).IX. Como corolario de todo lo expuesto, si mi criterio es compartido, propongo al Acuerdo: i) rechazar los recursos interpuestos por Zurich y Europ Assistance y, en consecuencia, confirmar la sentencia recurrida en todas sus partes; y ii) con costas a la vencida.Así voto.Por análogas razones, la Dra. M. Guadalupe Vásquez adhiere al voto que antecede. Con lo que se terminó este Acuerdo que firmaron las señoras Juezas de Cámara.Oportunamente, incorpórese la foliatura correspondiente al Libro de Acuerdos Comercial Sala B, al momento de agregar esta sentencia digital en soporte papel.RUTH OVADIASECRETARIA DE CAMARABuenos Aires, 6 de agosto de 2025.Y VISTOS:Por los fundamentos del acuerdo que precede, se resuelve: i) rechazar los recursos interpuestos por Zurich y Europ Assistance y, en consecuencia, confirmar la sentencia recurrida en todas sus partes; y ii) con costas a la vencida.Regístrese, notifíquese por Secretaría conforme Acordadas N° 31/11 y 38/13 CSJN y firme la presente pasen a revisar los recursos de apelación interpuestos contra la regulación de honorarios.Oportunamente, publíquese en la Dirección de Comunicación y Gobierno Abierto de la CSJN.M. GUADALUPE VÁSQUEZMATILDE E. BALLERINI