



PODER JUDICIAL DE CÓRDOBA

JUZGADO 1A INST CIV COM 51A NOM

Protocolo de Sentencias

Nº Resolución: 175

Año: 2023 Tomo: 6 Folio: 1604-1632

EXPEDIENTE SAC: 10420447 - SANTAMARINA, MELANIE ANTONELLA Y OTRO C/ CARUSO COMPAÑIA ARGENTINA

DE SEGUROS S. A. - ABREVIADO - OTROS - TRAM.ORAL

PROTOCOLO DE SENTENCIAS. NÚMERO: 175 DEL 10/11/2023

SENTENCIA NUMERO: 175. CORDOBA, 10/11/2023. Y VISTOS: estos autos caratulados SANTAMARINA, MELANIE ANTONELLA Y OTRO C/ CARUSO COMPAÑIA ARGENTINA DE SEGUROS S. A. – ABREVIADO - OTROS - TRAM.ORAL, Expte. 10420447 Y VISTOS: El 20/10/2021 la Sra. MELANIE ANTONELLA SANTAMARINA y el Sr. MARCELO ALEJANDRO SANTAMARINA entablaron formal demanda de daños y perjuicios en razón del incumplimiento contractual en contra de la empresa CARUSO COMPAÑÍA ARGENTINA DE SEGUROS S.A., C.U.I.T. N°30-57830942-7, persiguiendo el cobro de la suma de Pesos CUATRO MILLONES (\$4.000.000), o lo más que resulte de la prueba a rendirse en autos; todo con más los intereses y costas desde que la suma es debida. Todo en consideración a los hechos y fundamentos en derecho que seguidamente exponen. II) HECHOS. Los comparecientes demandan en su calidad de hija y viudo de la Sra. Graciela del Carmen Guzmán, D.N.I. N°16.293.470, quien falleciera en el día 13 de abril del año 2020, a las 18 horas. Mencionan que la causante tenía contratada una póliza de seguro con la empresa demandada, en razón de la cual se le ofrecía la indemnización de una suma de dinero por fallecimiento, más la cobertura del servicio de sepelio e inhumación de los restos. Prestación a cubrir por la

empresa Juan Caruso Seguros de Sepelio. Denuncian que el número de póliza del seguro contratado es el 2253, y la cuenta lleva el número 3219390, siendo el producto: SEGURO VIDA PLUS. Relatan que la póliza había sido contratada por la causante junto con su hermana la Sra. Silvia Elena Guzmán. Indican que ante el fallecimiento de esa última, le fueron prestadas correctamente las obligaciones que asumió la empresa demandada, es decir la cobertura del siniestro con el pago de la indemnización y la cobertura del servicio de sepelio, y el contrato continuó con la Sra. Graciela del Carmen, con las mismas prestaciones y el mismo pago de prima. Siendo ésta última la continuadora, la beneficiaria del premio del seguro era la compareciente Sra. Melanie Antonella Santamarina. A su vez el pago de la póliza la realizaba la misma compareciente mediante débito automático de su Tarjeta Naranja. Aclaran que al momento de entablar la demanda los demandantes continúan vinculados a la demandada mediante la póliza número 2328, cuenta número 3711147, con el mismo método de pago. Es decir que en concreto la fallecida Sra. Graciela del Carmen y su hermana Silvia Elena, se encontraban vinculadas contractualmente con la Empresa demandada teniendo en miras distintas pretensiones. La principal que tenían aquellas era la de una cobertura de sepelio, y para ellas el accesorio era el cobro de un seguro por fallecimiento. Al momento de ser contactadas por el productor o asesor se solicitó especialmente por un seguro de sepelios, no se fue en busca del pago de una indemnización. Dicen que en Córdoba históricamente el nombre Caruso se encuentra fuertemente ligado a los servicios de sepelio, y que esa era la pretensión de las contratantes, tan es así que fallecieron poco tiempo después. Denuncian que ambas empresas se encuentran vinculadas comercialmente y societariamente. Relatan que 13 de abril de 2020 falleció Graciela del Carmen en su hogar, y que al poco tiempo (minutos), aún con el obvio dolor de la pérdida, Melanie Antonella se contactó con Empresa Juan Caruso S.A.C.I.F I. a fin de requerir la cobertura del sepelio, obteniendo

una respuesta negativa. Mencionan que la empresa citada manifestó que no se encontraban cubiertas por el seguro y que no podían realizar el servicio, ello fue luego de varios llamados a la empresa, al número de contacto que les había sido suministrado, del cual la fueron derivando, hasta la respuesta negativa definitiva. Por lo cual no tenían a quien recurrir. Debe recordarse a su vez que en la fecha se encontraba vigente el D.N.U. N°297/20 por el cual se instauraba el régimen de cuarentena en el País por el COVID 19. Ello implicaba que no podía siquiera salir de la casa para efectuar los correspondientes reclamos, y solucionar el problema. Así las cosas, relata que pasaban las horas, sin saber qué hacer, se contacta a la Municipalidad de Córdoba, y se logra que se haga la prestación del servicio de sepelio, siendo exhumado el cuerpo en el cementerio de San Vicente, aproximadamente a las cinco horas de la mañana del día siguiente al fallecimiento. Todo lo contrario a la voluntad de su madre y cónyuge. Ello luego de muchas horas sin saber cómo obrar, ni a quién acudir. Continúa diciendo que Recién después de las gestiones extrajudiciales realizadas dan con que eran dos empresas distintas las que cumplían con las diferentes obligaciones asumidas para con los deudos y/o beneficiarios de la contratante. Una de ellas, la demandada, ofrecía un seguro de vida más el servicio de sepelio como accesorio al seguro; y la otra empresa era la que prestaba éste último servicio efectivamente. En realidad el servicio de sepelio, prestado el mismo, su costo se descontaba del premio del seguro. Y así sucedió. Pero en definitiva, reiteran, lo tenido en consideración al momento de contratar, y en las negociaciones previas, era la prestación del servicio de sepelio y exhumación. No el pago de una indemnización por causa de fallecimiento. Consideran que no es necesario decir ni explicar que el hecho de la muerte de un familiar íntimo, por más que sea inevitable y conviva el ser humano con ello, causa gran dolor y angustia. El hecho de conocer de antemano la finitud de la vida, para la especie humana, no alivia tales sentimientos. Causa zozobra. Nos vemos

ante su propio límite último. Los nuestros empiezan a ser memoria, recuerdos. Comienza el proceso de duelo, el cual lleva tiempo. En tales circunstancias, mencionan que tuvieron que afrontar el incumplimiento contractual de la demandada. Y obtener de terceros la prestación a la que se había comprometido, con un servicio que no contrató su querida madre y cónyuge. La pretensión de ella era un servicio de sepelio digno para todos, y que sea exhumada en el cementerio Parque Azul, en el cual tienen una parcela contratada. Nada de eso sucedió. Al poco tiempo del fallecimiento, luego de varias gestiones telefónicas y por correo electrónico, la empresa admite que había sido un error de su parte, ya que la Empresa Juan Caruso S.A.C.I.F e I. no tenía en su sistema los datos, ni el contrato ya citado, y por ello denegó la prestación del servicio. Especialmente es admitido en los correos intercambiados con la demandada y la compareciente Melanie Antonella Santamarina. En ellos además comunica la Empresa demandada el monto y fecha de pago del premio. Los correos electrónicos en los que se admite el error de la empresa son de fecha 12/06/2020 y 16/06/2020. Dice que claramente admiten el incumplimiento por un error del sistema, y que en consecuencia de ello el monto del premio incluía el costo del servicio del sepelio no realizado. Tal situación fue en respuesta al pedido de cobertura del traslado del cuerpo desde el cementerio San Vicente al Parque Azul. Ni siquiera la demandada se fue a prestar ese mínimo servicio. Piden que se tenga especialmente en cuenta el momento histórico por el que atravesaba la sociedad. La humanidad toda estaba en cuarentena por el peligro real y cierto del virus desatado. Siendo además que una de las pocas actividades excluidas de las restricciones de circulación y operación eran las empresas dedicadas a prestar los servicios de sepelio. Concluyen que tales fueron las circunstancias que han llevado a instar la demanda, reclamando la indemnización de los daños causados, con más la aplicación de la multa prevista en el artículo 52 bis de la ley de defensa del consumidor. Denuncian que la relación entre las partes actora y

demandada es sin dudas una relación de consumo, y se encuentra prevista en el artículo 1 de la L.D.C. El incumplimiento de la prestación a la que se encontraba obligada la demanda habilita a los comparecientes a la presente acción, no sólo en el marco del derecho sustantivo común, sino también en el específico derecho del consumidor. III) DE LOS DAÑOS. DAÑO MORAL. Solicitan que sea reconocido el daño moral infligido en la persona de los demandantes en razón del hecho principal aludido. Las circunstancias relatadas repercutieron negativamente en el estado anímico de los actores, ha sido un infierno transitar por dicha situación. Repiten que la muerte de un ser querido es un momento duro de sobrellevar para toda persona. Para uno de los demandantes, el suscrito viudo, ha perdido la compañera de toda una vida. Pareja fruto del amor profundo surgido en la juventud, continuada hasta el pasado año, en la cual se vivieron todo tipo de circunstancias, el nacimiento de los hijos, la educación, los esfuerzos permanentes por establecerse, hacerse de una vivienda, educar a la prole con los mejores valores. Innumerables momentos vividos, muchos muy felices, y otros no tanto, pero siempre con el acompañamiento de su amada cónyuge. La pérdida de la compañera de vida ha sido un momento muy doloroso para el suscrito, al evocarla con el recuerdo no puede evitar la caída de lágrimas, y tratar de ocultar de los demás la cara a fin de no incomodar. Refieren que los mismos sentimientos son los padecidos por la compareciente hija de la fallecida, Srta. Melanie Antonella Santamarina. Ha perdido a la madre y mentora. Su principal e insustituible fuente de afecto, cariño y amor. Quien no siente paz al verse abrazado por su madre, ni la más dura de las almas resiste a ello. El abrazo y cariño de una madre dulcifica a la más dura de las personas. La suscrita se encontraba muy unida a ella, al ser la menor de su prole, la tenía en especial lugar en su corazón. Reiteran que la certeza de la finitud de la persona no aminora el dolor, uno pretende tener por siempre a la persona amada. Es por tal condición que la omisión contractual de la demandada se hace más gravosa. Tal

incumplimiento ha sido especialmente grave. Sumó gran dolor y zozobra en el espíritu de los comparecientes. Fue difícil el tránsito de las horas hasta que se supo que pasaría con el cuerpo de su madre y cónyuge. La situación vivida fue angustiante, por el maltrato y destrato que sufrieron por parte de los empleados y de las autoridades de la demandada, que no le dieron importancia al reclamo efectuado y solamente se circunscribieron a decirles que no podían hacer nada. Que no les fue sencillo salir del shock que produce un hecho como el comentado. Agregan que además se encontraban solos en razón de las citadas restricciones sanitarias. En consecuencia, menciona que no podían siquiera compartir tal infausto momento con sus allegados. Refieren que incluso al relatar los hechos surgen nuevamente los sentimientos de dolor e impotencia vividos en tal oportunidad. No es simple decir que tuvieron el cadáver de Graciela del Carmen por varias horas en su lecho de muerte hasta que obtuvieron respuesta por parte de las autoridades municipales. Imposible saber qué hacer, que iba a pasar, cuanto tiempo duraría tal situación angustiante. Llamadas telefónicas infructuosas. Pedidos a conocidos y vecinos para saber si tenían alguna sugerencia, o contacto a quien llamar. Reiteran que no había comunicación ya con la empresa demandada, atento el horario del deceso. La empresa encargada de prestar el servicio directamente comunicó que no podía realizar el débito atento no encontrarse en su sistema las constancias del contrato. Reiteran que no podían circular, ni salir de su casa por las restricciones sanitarias fruto de la pandemia de COVID 19. Mencionan que actualmente hay noches en las que, al entrar en la habitación del lecho último de su madre y cónyuge, surgen repentinamente sentimientos de congoja y sufrimiento. Un temor opresivo del pecho con causa en tal suceso nefasto. Por varias semanas los sentimientos eran profundos e intensos, con días de mucho estrés, recuerdos recurrentes e intrusivos, pesadillas; la traumática experiencia provocó un trastorno de ansiedad con imposibilidad de elaboración de la angustia y repetición de sensaciones.

Dicen que experimentaron a diario vivencias de insomnio, temor, períodos de hiperactividad, pasando a la pasividad, aislamiento, culpa, bronca, momentos de depresión, hasta respuestas psicosomáticas. Manifiestan que al ser especialmente graves las circunstancias, mayor debe ser el celo en el cumplimiento de las prestaciones del contrato. La frustración de éste, y los padecimientos que ello implica, son situaciones que eximen de mayor prueba, ya que se entienden *in re ipsa*, es decir por la propia calidad de los daños, que permite inferir la trascendencia del agravio espiritual padecido. Indican que todas las situaciones dolorosas para los demandantes deberán ser meritadas en atención a las singularidades de la causa, y de acuerdo a la prueba a rendirse. En cuanto a la cuantificación del dicho daño moral, al contrario del asunto de la acreditación del mismo, el punto se vuelve más difícil y escabroso. No obstante la jurisprudencia de su más Alto Tribunal ha propiciado “la tarifación judicial indicativa del daño moral”, la cual implica que el magistrado fije el monto indemnizatorio teniendo en cuenta las indemnizaciones mandadas a pagar en casos similares por tribunales de la misma instancia interviniente, sopesando, también, para potenciarlo o disminuirlo, las particularidades del caso, de naturaleza subjetiva (situación personal de la víctima) y objetiva (índole del hecho lesivo y sus repercusiones). Solicitan la suma de pesos quinientos mil (\$500.000,00) para cada uno de los accionantes. MULTA POR DAÑO PUNITIVO: Los comparecientes demandan en su calidad de consumidores, lo cual dicen que se acredita con la póliza denunciada y los comprobantes de pago del seguro contratado. Dicen ser usuarios de un servicio que presta la demandada, o que se comprometió a que preste un tercero, por lo que claramente se encuentran tutelados por la norma del artículo 1 de la ley 24240. Aclaran que si bien la relación contractual la origina la Sra. Graciela del Carmen Guzmán, los beneficiarios en definitiva eran los comparecientes. Afirman que se encuentra acreditado que la actora Srta. Melanie Antonella Santamarina era la

beneficiaria de la póliza contratada por la primera. Ahora bien, también lo es beneficiario el Sr. Marcelo Alejandro Santamarina. Ello en función del vínculo familiar ya citado y a que en definitiva, como deudo, el servicio del sepelio también era en su beneficio. Manifiestan que el servicio de sepelio comprende entre otras las prestaciones ya conocidas de entrega del féretro, acondicionamiento del cuerpo, ambientación de la sala, misa, y traslado a la última morada. De todo ello los usuarios finales son los deudos de la occisa. Por otro lado, mencionan que las prestaciones que la demandada debió prestar, o hacer prestar a su cargo, y no lo realizó. El servicio no sólo es para el occiso, evidentemente, si no que también lo es para su familia. La demandada se comprometió a prestar contención y apoyo, establecer un momento sacramental. Ello a cambio de una prestación en dinero. Es un especial tipo de usuario del servicio el actor Sr. Marcelo Alejandro Santamarina. En consecuencia los actores, en su calidad de consumidores, gozan del sistema protectorio emanado del art. 42 de la Constitución Nacional. Enmarcados los presupuestos de la presente acción en el mencionado Estatuto del Consumidor, solicitan la aplicación de la multa por Daño Punitivo establecido por el artículo 52 bis de la ley 24240, según reforma de la ley 26361. El incumplimiento ha sido gravísimo, más allá de la atribución objetiva de la responsabilidad, lo que implicaría que cualquier incumplimiento con el adecuado nexo causal, desataría las consecuencias de la ley, en el presente la violación de las previsiones contractuales es, reiteramos, a todas luces grave. Ambas Empresas se encuentran en una posición de liderazgo en el rubro de servicios por los cuales fueron contratadas. No representa, en consecuencia, una simple omisión el hecho de no prestar el servicio de sepelio. Tal servicio es el que prestan las dichas empresas desde siempre, ampliando en el presente su oferta de servicios, pero ellos también se encuentran vinculados al fenecimiento de las personas. Tal como aconteció apuntan que el caso de autos significa una grave infracción a la ley (arts. 5 y 40 LDC), la que

se configuró prácticamente una conducta dolosa por parte de la demandada, desplegó una absoluto desinterés por las consecuencias de su omisión, obtuvo lucro, en definitiva ha habido una grave indiferencia hacia los derechos de los comparecientes, evidenciado ello por la falta de respuesta posterior al hecho en oportunidad de solicitarles tan siquiera el traslado del cuerpo de su madre y cónyuge desde un cementerio al otro. Afirman que al ser tan graves las fallas y los daños causados, y teniendo la multa solicitada un carácter sancionador, evitando la reiteración de las conductas, en una clara función preventiva, es que solicitan para cada uno de los actores la suma de pesos un millón quinientos mil (\$1.500.000,00), lo cual estiman prudente, atento los daños causados, la irresponsabilidad demostrada y las características y capacidad económica de la demandada. IV) GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO. Sostienen que al estar la demanda instada en el marco de la ley de defensa del consumidor, 24240, solicitan que se les exima provisoriamente del pago de la Tasa de Justicia y de los aportes a la Caja de Abogados. Solicitan la aplicación de lo dispuesto por el artículo 53 de LDC sin la necesidad de instar el procedimiento del beneficio de litigar sin gastos. Que no obstante ello acompañan los suscritos las declaraciones juradas exigidas en el marco del dicho incidente, con las declaraciones juradas de dos testigos, las Sras. Lourdes Ludueña y Jessica Rodríguez.

Con fecha 3 de noviembre de 2021 el Tribunal, previo a otorgar trámite a la demanda y a fin de resguardar el derecho de defensa, emplazó a la actora a fin que, en el término de diez días, readecúe su presentación inicial conforme las reglas del proceso abreviado, debiendo ofrecer la prueba de que haya de valerse, bajo apercibimiento de caducidad. En consecuencia, con fecha 13/12/2021 comparecen los actores, aceptan el trámite propuesto, amplían la demanda en contra de la empresa CARUSO COMPAÑÍA ARGENTINA DE SEGUROS S.A., y ofrecen la prueba que hace a los hechos ocurridos y al derecho invocado.

Finalmente, mediante decreto del 10/02/2022 se le da el trámite de juicio abreviado y se ordena dar intervención al Ministerio Público Fiscal. Con fecha 15/03/2022 comparecen los Dres. MARCELO AQUILANO Y LUISINA STRADELLA, en nombre y representación de CARUSO COMPAÑÍA ARGENTINA DE SEGUROS S.A., y contestan la demanda; solicitando su rechazo, con costas. En primer lugar, niegan todos y cada uno de los hechos que no sean expresamente reconocidos en este traslado; que la relación contractual hubiese alterado su normalidad con fecha 14/05/2019; que la póliza de seguro contratada con la empresa demandada ofrecía la indemnización de una suma de dinero por fallecimiento, más la cobertura del servicio de sepelio e inhumación de los restos; que el número de póliza del seguro contratado fuere el 2253; que al fallecer la Sra. Silvia Elena Guzmán se le hubiese pagado la indemnización y la cobertura del servicio de sepelio; que haya existido una continuación del contrato, con las mismas prestaciones y el mismo pago de prima. Por el contrario, afirman que la Sra. Graciela del Carmen Guzmán con fecha 15/02/2018 ingresó como asegurada (participante) del seguro colectivo de vida contratado bajo la cuenta n° 3219390, póliza n° 2258, cuya asegurada titular era la Sra. Silvia Elena Guzmán; y que tras el fallecimiento de la Sra. Silvia Elena Guzmán, al tratarse lo contratado de un seguro colectivo de vida se cumplimentó y se procedió a la liquidación del siniestro (n° 41063) mediante el pago de parte del capital asegurado a la empresa prestataria del servicio fúnebre (\$ 56.304) – *conforme requerimiento y autorización expresa de la beneficiaria a que dicho importe de abone por Caruso Seguros, por cuenta y orden de la póliza contratada*- y el saldo del capital asegurado (\$109.596) se abonó en forma proporcional a la tres beneficiarias-; conforme documentación que acompañan. Refieren que en el seguro correspondiente a la cuenta n° 3219390, sólo se efectivizó un pago - imputado al mes de julio del año 2019- y finalizó con la baja del seguro y de la cuenta respectiva al 7/11/2019. Niegan que con

fecha 24/07/2019, la Sra. Graciela del Carmen Guzmán, DNI 16.293.470, haya suscripto una nueva solicitud de incorporación al seguro colectivo de vida n° 152988, bajo la póliza 2328, cuenta n° 371147, solicitando la disminución del capital, cuya suma asegurada al momento del fallecimiento ascendía a pesos setenta y ocho mil doscientos (\$78.200) y la beneficiaria designada fuera la Srta. Melani Antonella Santamarina, DNI 40.941.330. Refiere que tal como rezan los términos de la póliza, el único riesgo contratado era “vida” en función del pago de una prima y – de acontecer el deceso y corresponder el pago del capital- la contraprestación de la suma asegurada establecida. Del mismo modo que niegan que se hubiese contratado un seguro de sepelio; por el contrario, afirman que solicitó la incorporación a un seguro de vida. Remarcan que CARUSO COMPAÑÍA ARGENTINA DE SEGUROS S.A. no comercializa seguros de sepelio y que el objeto del riesgo contratado en caso de referencia era el de “vida” en caso de fallecimiento. Indican que las pólizas que vinculaban a la Sra. Silvia Elena Guzmán (n° 994- cuenta 1478531; n° 1677, cuenta 2142489; n° 1822, cuenta 2398310; 2258, cuenta 3219390) y a la Sra. Graciela del Carmen Guzmán amparaban el riesgo vida. En términos generales, aclaran que al ocurrir el fallecimiento de un asegurado que cuenta con un Seguro colectivo de vida contratado con Caruso Cia. Arg. de Seguros S.A., el/los beneficiarios pueden optar por requerir los servicios funerarios del extinto/asegurado en la “Empresa JUAN CARUSO S.A.C.I.F. e I”, autorizando a que el importe total de la prestación brindada sea abonado directamente por esta Aseguradora, detrayendo dicho monto prestacional del capital asegurado establecido en el seguro colectivo de vida de que se trata- vigente al momento del siniestro. Agregan que a tales fines, el beneficiario solicitante del servicio funerario suscribe ante la “Empresa JUAN CARUSO S.A.C.I.F. e I” una “conformidad” por escrito para que dicho pago lo efectúe por cuenta y orden del beneficiario, hasta el límite de la suma asegurada contemplada en la

póliza de que se trata. Una vez ello, de existir algún saldo del capital asegurado, el mismo se abona directamente por la aseguradora al/los beneficiarios designados; cumpliendo así la Aseguradora con la obligación comprometida en el contrato. Consecuente con ello, sostienen que su representada *“ofrecía la indemnización de una suma de dinero por fallecimiento, más la cobertura del servicio de sepelio e inhumación de los restos”*; ya que la prestación convenida era el pago de la suma asegurada de cuyo monto se hubiese descontado el servicio de sepelio en caso de haberse prestado, previa conformidad de la interesada. Desconocen su veracidad y niegan que al momento de la contratación las Sras. Silvia Elena Guzmán y Graciela del Carmen Guzmán hubiesen tenido distintas pretensiones y que la principal haya sido la cobertura de sepelio y el accesorio el cobro un seguro; que al momento de ser contactadas por el productor se hubiese *“solicitado especialmente por un seguro de sepelio, no se fue en busca del pago de una indemnización”*. Mencionan que si bien es cierto que en Córdoba históricamente el nombre Caruso se encuentre ligado a servicio de sepelio, ello no implica que CARUSO CIA. ARG. DE SEGUROS S.A. sea idéntica persona jurídica que *“Empresa JUAN CARUSO S.A.C.I.F. e I”*; por el contrario, una es Compañía de Seguros y la otra es una empresa fúnebre. También desconocen que la empresa *“JUAN CARUSO S.A.C.I.F. e I”* le hubiese brindado una respuesta negativa; que se hubiesen contactado con la Municipalidad de Córdoba y que hubiesen exhumado el cuerpo en el cementerio San Vicente aproximadamente a las 5.00 hs. Niegan y Rechazan que eso hubiese sido contrario a la voluntad de la madre y cónyuge de los accionantes; que después de gestiones extrajudiciales se hubiesen *“enterado”* que eran dos empresas distintas con diferentes obligaciones; que CARUSO CIA. ARG. DE SEGUROS S.A. ofrecía un seguro de vida más el servicio de sepelio como accesorio al seguro ; que se hubiese descontado monto alguno de la suma asegurada, debidamente abonada a la beneficiaria; y que lo tenido en consideración al momento

de la contratación haya sido la prestación del servicio de sepelio e inhumación, no el pago de una suma asegurada por causa de fallecimiento; así como que su representada hubiese incumplido con la obligación a su cargo y que hubiese obtenido la prestación de terceros. Niegan y rechazan que Caruso Cia. Arg. de Seguros S.A. se hubiese comprometido a la cobertura del servicio de sepelio; que su representada hubiese incumplido con la obligación a su cargo; menos aún es cierto que se hubiese admitido el supuesto incumplimiento. Por el contrario, señalan que lo real y cierto es que tras la denuncia del siniestro acontecida con fecha 23/04/2020, se le solicitó la documentación exigible a título de información complementaria – mediante IP 604 y por correo electrónico-. Tras completar con toda la instrumental a cargo de la interesada, se liquidó el siniestro n° 43178 con fecha 1/07/2020, con el correspondiente pago de la suma asegurada de pesos setenta y ocho mil doscientos (\$78.200); conforme OP n° 166270. Concluyen que es impertinente la indemnización solicitada; que se hubiese perjudicado a los demandantes; menos aún es cierto que se hubiese desplegado alguna conducta que hubiese menguado los derechos de la parte débil de la relación consumeril. Continúan diciendo que no existió ninguna maniobra temeraria, vejatoria o trato indigno que torne procedente la sanción pretendida, ni que la demandada hubiese obrado en perjuicio o desmedro de los consumidores. En pocas palabras, niegan que hubiese existido algún incumplimiento contractual; menos aún que haya sido de mala fe. Por todo lo dicho, niegan y rechazan la justificación y procedencia de la acción resarcitoria incoada. En particular, niegan la existencia y sustrato de los supuestos perjuicios denunciados; motivo por el cual, rechazan las sumas dinerarias- *excesivas, antojadizas e irrisorias* – pretendidas por la contraria; y en términos genéricos, que los requirentes hayan sufrido grandes contratiempos de índole personal y económica. Arguyen que tampoco es cierto que fueren achacables al accionar de la aseguradora. Cuestionan que existiere alguna afección o alteración en el

espíritu indemnizable a título de daño moral; por lo cual, niegan y rechazan la suma pretendida en tal sustento que asciende a pesos quinientos mil (\$500.000) en favor de cada uno de los interesados. Aclaran que nadie discute el dolor que genera el fallecimiento de un ser querido; no obstante ello, dada la inexistencia del incumplimiento reprochado, los perjuicios alegados – inexistentes- escapan a la órbita del reclamo impetrado. Por otro lado, resaltan que los malestares esbozados revierten en meros postulados teóricos carentes de apoyo fáctico ni objetivo alguno, y que la ocurrencia del evento devengare per se no provoca una modificación disvaliosa en el ánimo de los requirentes. Reiteran que CARUSO CIA. ARG. DE SEG. S.A. no ha incumplido con la obligación convenida, ni ha asumido una postura omisiva o apática, ni que los empleados o las autoridades de la empresa hubiesen proferido algún maltrato o destrato. En este mismo sentido, también niegan que la familia hubiese efectivizado alguna llamada a su representada; menos aún que haya sido infructuosa. Respecto del padecimiento de los actores, niegan que hayan experimentado insomnio; temor; períodos de hiperactividad; culpa; bronca; momentos de depresión; respuestas psicosomáticas, y que todo ello tenga una adecuada relación de causalidad con el tema materia de esta demanda. Consideran impertinente el reclamo resarcitorio incoado a título de daño moral; más aún señalan que la suma peticionada es *abstracta e irrisoria* (\$500.000 por cada uno de los accionantes). Sostienen que la conducta de la accionada no ha transgredido la legislación consumeril, ni se ha violado el deber de información ni la obligación a cargo del proveedor. En particular; niegan que la demandada hubiese proferido algún destrato a los requirentes; menos aún que se hubiese obrado en contra de la dignidad; en forma abusivo o discriminatoria. Rechazan la pertinencia del reclamo del daño punitivo formulado en términos abstractos y sin la menor referencia a los supuestos extremos fácticos; conducta o práctica que le dieran sustento a la sanción exigida. Niegan que se hubiese convenido la prestación de un servicio de

sepelio; que el Sr. Marcelo Alejandro Santamarina haya sido “beneficiario de la póliza”; motivo por el cual, rechazan que tuviere legitimación activa a los fines de la pretensión invocada. Niegan que haya existido algún incumplimiento de la obligación a cargo de la accionada; menos aún es cierto que haya sido gravísimo; que se hubiesen violado las previsiones contractuales; que haya existido alguna infracción al régimen consumeril; y que hubiese existido alguna conducta dolosa; omisión; desinterés ni indiferencia por parte de la demandada. En definitiva, se oponen a la procedencia del rubro “Daño Punitivo”. Al respecto, aclaran que la mayoría de la doctrina y jurisprudencia critica la redacción del art. 52 bis LDC y postula recurrir a la prudencia de nuestros magistrados para suplir y corregir las serias omisiones y defectos que el artículo en cuestión presenta. Dicen que esa doctrina sostiene que no basta con el mero incumplimiento de las obligaciones (legales o contractuales) a cargo del proveedor, sino que hace falta algo más: el elemento subjetivo que consistiría en un menosprecio hacia los derechos de incidencia colectiva y que se traduce en dolo o culpa grave. Insisten en que no basta el mero incumplimiento legal o convencional para la condena, sino que deben confluir la conducta deliberada del proveedor –factor de atribución subjetivo– y el daño individual que por su gravedad hiciere posible la aplicación de la multa. Consideran que en el caso de marras, la demandada no sólo cumplió con la prestación asumida – pago de la suma asegurada- sino que se adecuó la conducta a los estándares exigibles por el régimen protectorio. A tenor de los rasgos generales del instituto antes explicitados, refieren que la conducta asumida por la Aseguradora en modo alguno resulta pasible de la sanción pretendida; careciendo de todo asidero la punición exigida. Por otro lado, cuestionan la cuantificación del rubro; monto – excesivo y exorbitante- exigido sin ninguna aclaración o fundamento del proceso de estimación o los parámetros que se hubiesen tenido en consideración. que existiere alguna práctica de la Aseguradora que tornare aplicable la multa peticionada; por lo

cual, rechazan la suma pretendida en tal sustento que asciende a pesos un millón quinientos (\$1.500.000) a cada uno de los demandantes (\$1.500.000). Por todo lo dicho, rechazan la suma total reclamada por los Sres. Melanie Antonella Santamarina y Marcelo Alejandro Santamarina que asciende a la suma de pesos cuatro millones (\$4.000.000). Impugnan y desconocen la veracidad de la documental aportada; en particular la veracidad y contenido de copia de los hipotéticos correos electrónicos glosados al presente. En definitiva, se oponen a la procedencia de la demanda, con costas a la parte actora. Hace reserva de caso federal.----- **Y**

CONSIDERANDO:

I)La Litis.

Los demandantes, Sra. Melanie Antonella Santamarina y Sr. Marcelo Alejandro Santamarina, reclaman el resarcimiento de los daños y perjuicios que denuncian que les ha ocasionado la empresa Caruso Compañía Argentina de Seguros SA, en virtud del incumplimiento de una de las prestaciones que esta empresa se comprometió a brindar mediante contrato instrumentado en la póliza número 2328, bajo la denominación SEGURO VIDA PLUS.-

Señalan que en virtud del nominado contrato la accionada ofreció la indemnización de una suma de dinero por el fallecimiento de la Sra. Graciela del Carmen Guzmán, más la cobertura del servicio de sepelio e inhumación de los restos, debiendo, esta última prestación, ser ejecutada por la empresa Juan Caruso Seguros de Sepelio. Relata que a pesar de haber acontecido el riesgo asegurado, es decir el fallecimiento de la Sra. Guzmán, la empresa accionada solo ofreció cumplir con la indemnización y jamás hizo lo propio con la gestión relativa al sepelio y su costo operativo.-

Por su parte, la sociedad demandada niega el incumplimiento y solicita el rechazo de la demanda. Funda su responde aduciendo que el compromiso que se reputa incumplido no correspondía a su parte, pues el convenio acordado se trataba de un

contrato de Seguro Colectivo de Vida, donde el único riesgo contratado era: “vida”, en función del pago de una prima. Aclara que, si bien a los asegurados se les ofrece la posibilidad de abonar el sepelio utilizando el monto de la indemnización para realizarlo en la empresa Juan Caruso, lo real es que esta prestación le cabe a esa última sociedad y no a su parte. A la hora de alegar, también el apoderado reconoce que existió un defecto de comunicación el día en que se tomó noticia del fallecimiento, lo cual impidió que se hiciera uso de aquella prerrogativa, pero que ello no cambia el contenido de la única prestación a la que su parte se comprometió, cual es, se insiste, la cobertura por el fallecimiento. En esta misma oportunidad procesal, la accionada también destaca la ausencia de legitimación del Sr. Marcelo Santamarina para articular la acción aquí impetrada, desde que la beneficiaria del seguro es sólo la Srta. Melanie Antonella Santamarina, de donde cualquier reclamo por el presunto incumplimiento contractual, solo le cabe a esta parte contratante, y no puede extenderse a quien no figura como beneficiario en el convenio. Todo esto, en base al relato pormenorizado que realizan al contestar la demanda y que ha sido reproducida en todas sus partes en los “Vistos” de esta resolución.-

II) Relación de consumo.-

Los demandantes consideran que el contrato cuyo incumplimiento denuncian se inscribe en la denominada relación de consumo que se encuentra regulada en los arts. 1092 a 1122 del Código Civil y Comercial de la Nación (en lo que sigue, CCCN), y en el estatuto consumeril sancionado por ley 24240 y sus modificatorias. En virtud de esta categorización, solicitan la aplicación de los principios y axiomas que regulan la tutela al consumidor. Por su parte, la demandada no controvierte esta subsunción normativa, lo cual autoriza a ratificar la certeza de ese encuadre sin especiales consideraciones que la justifiquen.-

A su vez, no es menor destacar que la subsunción normativa del caso coincide con la

expresada por la representante del Ministerio Público, quien actuando como fiscal de la materia consumeril se ha expedido a favor de la aplicación de ese continente normativo, en todas las oportunidades procesales en las que se ha requerido su opinión.-

Esta primera conclusión, entonces, determina la aplicación al caso de los principios que se traducen en tutela efectiva para el usuario o consumidor. Así sucede con el “*deber de información*” (art. 4), el “*efecto vinculante de la publicidad*” (art. 8), el “*derecho a un trato digno*” (art. 8 bis), el “*incumplimiento de la obligación*” (art. 10 bis), la “*responsabilidad solidaria*” (art. 40) y “*la vigencia intangible de los principios de cooperación y colaboración fuera y dentro del proceso judicial, hasta el punto de invertir la carga tradicional de la prueba*” (art. 53, 4° párrafo).-

III) La interpretación de la relación jurídica sustancial, como medio para elucidar la controversia.

III.1. Introducción. Controversia y confesión.

El dilema del caso se ubica en la diversa alegación de las partes en torno al compromiso prestacional convenido. Mientras los actores dicen haber contratado una suerte de seguro de sepelio, por el contrario, la demandada señala que esa clase de servicio no solo es ajeno al contrato, sino que, de hecho, es extraño a la especialidad prestacional de la empresa, agregando que el convenio del caso se trató de un seguro colectivo de vida, donde se comprometió la cobertura del riesgo por fallecimiento mediante el pago de un monto indemnizatorio.

Sin embargo, también hemos reseñado el reconocimiento de la sociedad accionada de una práctica común a los seguros colectivos de vida que ella comercializa, donde la empresa ofrece gestionar el pago de los costos de sepelio con la misma indemnización comprometida, siempre que se acepte contratar para ese fin a la sociedad especializada en el rubro, Juan Caruso SACIF e I.

En efecto, en oportunidad de contestar la demanda, la empresa demandada expresa –por medio de su apoderada-, que: “... es dable aclarar que al ocurrir el fallecimiento de un asegurado que cuenta con un Seguro colectivo de vida contratado con Caruso Cia. Arg. de Seguros S.A., el/los beneficiarios pueden optar por requerir los servicios funerarios del extinto/asegurado en la “Empresa JUAN CARUSO S.A.C.I.F. e I”, autorizando a que el importe total de la prestación brindada sea abonado directamente por esta Aseguradora, detrayendo dicho monto prestacional del capital asegurado establecido en el seguro colectivo de vida de que se trata- vigente al momento del siniestro-. A tales fines, el beneficiario solicitante del servicio funerario suscribe ante la “Empresa JUAN CARUSO S.A.C.I.F. e I” una “conformidad” por escrito para que dicho pago lo efectúe por cuenta y orden del beneficiario, hasta el límite de la suma asegurada contemplada en la póliza de que se trata. Una vez ello, de existir algún saldo del capital asegurado, el mismo se abona directamente por la aseguradora al/los beneficiarios designados; cumpliendo así la Aseguradora con la obligación comprometida en el contrato.” (Contestación de demanda, presentación de la Dra. Stradella, del 15/03/2022, 09:09hs.,pág. 3/11).-

De suyo que esta afirmación adquiere el rango de confesión en los términos del art. 217, CPCC, con lo cual, se impone determinar si esta clase de ofrecimiento reconocido se traduce en un novel compromiso que se agrega a la indemnización y, en su caso, a la identificación de los presupuestos que condicionan su perfeccionamiento.

III.2. La existencia del compromiso que se discute (oferta de la accionada y aceptación de la demandante).

En cuanto al primer tópico, distintos elementos son útiles para colegir que la prestación en cuestión se trata de una constricción anexa al seguro colectivo de vida que figura la póliza.

Así, la confesión recién enunciada sin dudas importa una *oferta* en los términos que

hacen a la formación del consentimiento de toda clase de contrato (art. 971, CCCN).

En efecto, no puede calificarse de otro modo la descripción que realiza la propia accionada y que se ha transcripto en el ítem precedente, donde literalmente se especifican todos los elementos que hacen a una oferta contractual, a saber:

1. A quienes va dirigida la oferta(a los beneficiarios de seguros de vida);
- 2.Cuál es la condición que dispara la posibilidad de optar (el fallecimiento de la persona respecto de la cual se ha comprometido la cobertura del siniestro asegurado);
- 3.Cuál es la prestación ofrecida y la forma de prestarla (Caruso Siniestros se compromete a abonar el sepelio en la empresa Juan Caruso S.A.C.I.F. e I., detrayendo el costo de ese servicio del capital asegurado en el seguro colectivo de vida), y,
4. Las condiciones de la aceptación (el beneficiario deberá suscribir ante la “Empresa JUAN CARUSO S.A.C.I.F. e I” una “conformidad” por escrito para que Caruso Siniestros efectúe el pago por cuenta y orden del beneficiario).

Respecto del punto 1), la circunstancia de que la oferta se dirija a personas indeterminadas que cumplan con la condición de beneficiarios de seguro de vida, es decir, sin la identificación del potencial usuario, no priva al acto del efecto que jurídicamente le cabe al ofrecimiento, pues sabido es que la oferta es la manifestación dirigida a persona determinada o **determinable**, con la intención de obligarse (art. 972, CCCN).

Aquí, adquiere relevancia la norma del art. 7 de la ley 24240, donde expresamente se regulan las condiciones de la oferta: *“La oferta dirigida a los **consumidores potenciales indeterminados**, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones. La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer. La no efectivización de la oferta será considerada*

negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el art. 47 de esta ley.”

Una vez advertida la existencia de oferta en análogos términos a la descripción de la prestación que se reputa incumplida, lo realmente trascendente, como bien lo señala la Sra. Fiscal en su alegato, radica en la condición establecida para el perfeccionamiento del acuerdo, el cual, según también lo admite la Compañía demandada, sólo dependía del ejercicio de la opción por parte de quien resulte beneficiario.

En cuanto a esto último, no es baladí recordar la regulación legal de los modos de *aceptación*, donde se otorga ese efecto a toda declaración que revele la conformidad con la oferta (art. 979, CCCN).

En este estadio del razonamiento, cabe tener en cuenta la calidad de hecho *no controvertido* que a nuestro modo de ver le cabe a las comunicaciones practicadas por la beneficiaria, Melanie Antonella, durante las horas posteriores al deceso de su madre Graciela Guzmán.

Aquí, cabe efectuar una digresión con el fin de fulminar cualquier clase de duda respecto a la formación del consentimiento.

En este punto, es real que la oferente refiere a una conformidad practicada por escrito frente a la empresa especializada en el servicio. No se nos escapa que en el caso no se ha acercado ese tipo de registro tendiente a demostrar la comunicación de la beneficiaria para petitionar el servicio de sepelio el día del fallecimiento de su madre.

Sin embargo, constituye un hecho no controvertido y además público y notorio, que al tiempo del deceso de la Sra. Graciela Guzmán (13/04/2020), se encontraba en plena vigencia el Dec 297/2020 por el cual el Estado Nacional declaró el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio con el fin de proteger la salud pública, y en atención a la evolución de la situación epidemiológica, con relación al CORONAVIRUS- COVID 19, por el cual se dispuso que “...*las personas deberán permanecer en sus residencias*

habituales o en la residencia en que se encuentren a partir de las 00:00 horas del día 20 de marzo de 2020, momento de inicio de la medida dispuesta.”. De más está decir que la disposición referida impedía a la beneficiaria, y a la comunidad toda, la posibilidad de trasladarse a la empresa designada a fin de rubricar de manera presencial la conformidad por escrito que se menciona. De allí que el impedimento legal sin dudas implicaba la supresión de condiciones contractuales que dependían de la presencialidad, con la automática vigencia de nuevas formas de comunicación y perfeccionamiento de los acuerdos.

Pero amén de este harto conocido régimen extraordinario que modificó temporalmente normas y costumbres, también debe tenerse en cuenta la conducta procesal de la accionada. Así, advierto que a la hora del “responde” esta no ha negado en forma expresa la realidad del aviso que dice haber cumplido la beneficiaria Melanie Antonella Santamarina. Tan solo alude a la específica denuncia del siniestro y su posterior liquidación (p. 5/11, último párrafo), sin mayores precisiones sobre el intercambio de conversaciones relativas a la cuestión controvertida.

Igual proceder se verifica en el alegato; de hecho, allí se reconoce un defecto de comunicación acaecido en el marco del contexto de pandemia que la sociedad toda padecía en ese momento histórico (11 horas, 44 minutos).

Incluso, en esa misma oportunidad procesal el apoderado de Caruso SA admite el yerro y hasta ofrece disculpas a los demandantes.

A lo expuesto se agregan una serie de correos electrónicos que registran el contacto comunicacional entre Melanie y la Cía. Caruso Siniestros Vida, donde ésta empresa reconoce que el servicio “...no se cubrió por un error” (mail del día 12/06/2020, a las 19:43 hs.).

Es decir, que más allá de la ausencia de un registro concreto de la llamada por teléfono al número de contacto que la beneficiaria Melanie Antonella Santamarina dice haber

realizado a la empresa Juan Caruso, lo cierto es que la demandada ha reconocido esa comunicación y lo ha hecho sin adjudicarle alguna clase de vicio imputable a la autora del aviso.

Ello es por demás suficiente para considerar acreditada la existencia de *aceptación* de la oferta oportunamente practicada en forma genérica por la empresa proveedora, y que ha confesado como un compromiso genérico para todos los beneficiarios del seguro colectivo de vida.

III.3. Corolario hermenéutico.

En definitiva, el corolario de todo lo relacionado en el ítem precedente, es representativo de la *manifestación de consentimiento* mutuo dirigido a la creación de la relación jurídica patrimonial que aquí se discute, en exactos términos a los que dispone la ley sustancial cuando define a los contratos en general (art. 957, CCCN).

En otras palabras, está demostrado que la empresa Caruso Seguros fue autora de la *oferta* dirigida a los beneficiarios de seguros colectivos de vida por la cual les concedía la posibilidad de optar por el combo de servicios, es decir, no solo la indemnización por fallecimiento pactada en la póliza, sino además, la posibilidad de que la empresa gestione el pago del sepelio de la persona fallecida con el producido del monto indemnizatorio.

También se encuentra acreditada la *aceptación* de ese ofrecimiento, la cual, por otra parte, se realizó en el momento exacto que el apoderado de la accionada identifica como el adecuado para ejercer la opción, es decir, de manera conjunta con el aviso del fallecimiento (alegato en audiencia complementaria). Además, la aceptante cumple con las condiciones del ofrecimiento, es decir, efectivamente se trata de una beneficiaria del seguro colectivo de vida; efectuó la opción el mismo día del fallecimiento de la persona cuya “vida” se encontraba asegurada y lo hizo del único modo que lo permitía el Aislamiento social y obligatorio que regía en todo el territorio

del país.

Así las cosas, se insiste, puede concluirse válidamente que además del seguro colectivo de vida documentado en el contrato de adhesión predispuesto en forma escrita, también las partes manifestaron su consentimiento para la creación de un acuerdo relativo a la prestación que es motivo de discusión.

III4. Las distintas defensas de la accionada.

III4a. Obligación ajena a su menester y objeto social.

A pesar de lo hasta aquí expuesto, la sociedad demandada intenta desentenderse de esta obligación opcional, aludiendo a que se trata de una constricción ajena a su menester y objeto social e insistiendo en que su actividad comercial no incluye el seguro de sepelio. Pareciera así referir a una suerte de ausencia de legitimación pasiva, por entender que la acción debió dirigirse en contra de la empresa funeraria Juan Caruso.

Pues bien, el argumento resulta a todas luces estéril con sólo interpretar la semántica utilizada por el propio apoderado de la empresa cuando define la obligación en cuestión. En efecto, cabe recordar que allí la demandada se comprometió a gestionar **el pago de los costos de sepelio**, compromiso éste que en nada se relaciona con el servicio funerario en sí mismo, y que, por lo tanto, es perfectamente compatible con el expertiz de la Compañía de Seguros y por lo tanto no ofrece obstáculo material que le impida el cumplimiento, tal como implícita e impropriamente alega la accionada.

En puridad, pareciera que la Compañía de Seguros pretende sacar provecho del desconocimiento de la beneficiaria sobre la existencia de dos empresas distintas, donde una se encargaría de abonar la indemnización conjuntamente con los gastos de sepelio, y otra de prestar las tareas relativas al servicio funerario.

Pero sucede que esa contingencia en nada compromete a los actores, ni menos aún justifica a la accionada.

Ello así, pues, en primer término los demandantes contrataron con ésta última proveedora, con lo cual, era ella la encargada de brindar el plexo informativo idóneo para esclarecer la lógica del negocio.

En segundo lugar, pues el haber ignorado la identificación de la empresa que efectivamente prestaría el servicio de sepelio, en nada altera a la relación jurídica sustancial que vinculaba a la beneficiaria con la Compañía de Seguros, es decir, el compromiso asumido por esta de ***abonar los gastos de sepelio***.

En tercer lugar, la situación tiene una característica susceptible de agravar las posibilidades de confusión, cual es, la circunstancia de que ambas empresas utilicen el mismo apelativo para presentar a las sociedades en sus relaciones jurídicas y económicas.

Concretamente, tanto la compañía de seguros, como la empresa funeraria, se presentan frente a la comunidad utilizando el mismo apellido para denominar a la razón social que las identifica; es decir: ***“Caruso”***.

Va de suyo entonces, que si la Compañía de Seguros tenía algún interés en que la beneficiaria del seguro supiese qué empresa en definitiva prestaría el servicio de sepelio luego de asumir la gestión de pago prometida, debió haber extremado su deber de información en torno a evitar cualquier clase de confusión.

De más está decir que no existe una sola prueba en ese sentido; luego, ningún agravio puede construir la accionada a partir de esa falta de conocimiento de la beneficiaria, quien, válidamente, pudo haber interpretado que tanto su co-contratante (Caruso Compañía de Seguros SA), como la empresa que a la postre prestaría el servicio funerario (Juan Caruso SA), se trataban de la misma sociedad.

En otras palabras, es por demás natural e inmune a cualquier clase de reproche, que la beneficiaria informase al teléfono de contacto el fallecimiento y solicitase la prestación del servicio de sepelio para la inhumación de la persona fallecida, sin ninguna clase de

explicación especial respecto de la empresa con la que había pactado ese compromiso, ni la clase de contrato base, ni ninguna otra ilustración sobre detalles que sólo pertenecían al ámbito de conocimiento de las empresas vinculadas con un interés común, conforme *infra* lo explicaremos.

En definitiva, ha sido la denominación de ambas empresas con una razón social prácticamente análoga, sumado a la ausencia de información de la proveedora que explicara la arquitectura del negocio y el rol de cada sociedad, lo que ha generado el defecto comunicacional que a la postre privó de eficacia a la opción efectivamente ejercida por la beneficiaria.

III4b. Defecto de comunicación a causa del contexto de pandemia.

Aquí, la demandada pretende justificar la falta de respuesta al llamado de Melanie en el momento próximo posterior al fallecimiento de su madre, invocando el contexto de pandemia y consecuente cuarentena que recuerda el apoderado de la demandada como causa fundamental del yerro.

Al respecto, tal como menciona el letrado de los demandantes, sucede que el Decnu 297/2020 por el cual el Estado Nacional declaró el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, establecía un grupo de personas y servicios exceptuados de cumplir el “aislamiento social, preventivo y obligatorio”, por considerarlas esenciales en la emergencia. Pues bien, entre ellas se encontraban incluidas las “*Personas afectadas a la realización de servicios funerarios, entierros y cremaciones.*”. (art. 6).

Respecto de esta excepción, aunque es real que la demandada no se trata de una prestadora del rubro, también lo es que se encuentra vinculada comercialmente a la empresa Juan Caruso Sepelios, y específicamente en lo que respecta a contratos como el que ha dado origen a este pleito.

En este sentido, tanto el dictamen de la perito contable Patricia Beatriz Scarafía, como el informe contestado por el propio director de la empresa Juan Caruso S.A.C.I.F.E.I.,

dan cuenta del nominado vínculo por el cual la informante presta servicios de sepelio a asegurados de Caruso Compañía Argentina de Seguros SA. Allí, el directivo de la empresa reconoce como condición para concretar el acuerdo, que la póliza de seguro de vida esté vigente, y que la compañía aseguradora lo autorice, en cuyo caso esta última sociedad se encarga de abonar la factura del servicio.

De manera tal, que, si bien el servicio especialmente autorizado para ser prestado normalmente aún en tiempo de pandemia, no es el que presta la accionada contratante, lo real es que el compromiso asumido por ésta se completa con la actuación de la funeraria, en virtud del vínculo recién descripto y probado.

Es que en puridad, el negocio integra en una misma oferta contractual, distintos servicios tendientes a resolver necesidades también diversas, pero que derivan de un mismo acontecimiento, es decir, la muerte de un ser querido o persona a cargo.

Va de suyo, entonces, que aunque el contrato se inicie a partir de la relación del usuario con la Compañía de Seguros, este se termina perfeccionando con un tercer sujeto que es la empresa de sepelios, cuya apariencia no resulta del todo visible para el consumidor inexperto.

Esta descripción responde a la figura contractual que actualmente regula el art. 1073, CCC, bajo el acápite, “Contratos Conexos”. La norma define a este acuerdo de voluntades, del siguiente modo: *“Hay conexidad cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, de modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido. Esta finalidad puede ser establecida por la ley, expresamente pactada, o derivada de la interpretación, conforme con lo que se dispone en el artículo 1074”*. Por otra parte, el tipo contractual es de común utilidad en el ámbito de la relación de consumo (Cfr. Chamatrópulos, “Estatuto del Consumidor Comentado”, LL, T. I, p. 266).

De hecho, nos cuenta este mismo autor, que generalmente los proveedores diseñan esta clase de contratos con apariencia de bilateralidad, pero en no pocas ocasiones responde a la intención de *simplificar* o *unificar* la relación, escondiendo otra arquitectura más compleja y plurilateral, lo cual termina generando confusiones y conflictos frente a los consumidores (Autor cit. Ob. cit., p. 267). Asimismo, ya hemos dicho, y en esta oportunidad reiteramos, que una vez efectuada y aceptada la oferta, su no efectivización será considerada negativa o restricción injustificada de venta. (*vide* art. 7, ley 24240).

La exégesis armónica de estas normas determina la irrelevancia de la defensa cuando alude a la autonomía de ambos contratos, es decir, el seguro de vida y el servicio de sepelio, pues la independencia invocada se desvanece frente a la integración de ambos en una oferta única que ha realizado la accionada, y que sólo condiciona el perfeccionamiento de la segunda prestación al ejercicio de aceptación por parte del beneficiario del seguro de vida ante Juan Caruso Sepelios.

Si bien cada uno de los acuerdos que integran la operatoria tiene su propia finalidad, lo cierto es que la causa fuente que les da origen y sentido, es común a las dos entidades intervinientes. Concretamente, el móvil que reúne a los proveedores es una estrategia comercial mancomunada que ofrece simultáneamente al cliente un combo con **dos** servicios derivados de un mismo hecho -la muerte de una persona-; a saber: la indemnización pactada para el caso de que acontezca el siniestro, y el inmediato pago del precio por la diligencia que inevitablemente deriva de ese suceso, es decir, la inhumación con las exequias propias del servicio.

De ese modo, las empresas se benefician con el tipo de ofrecimiento, en tanto resulta idóneo para cubrir el plexo de necesidades que se conectan con la muerte de un ser querido, y así captar no sólo al consumidor que se acerca con esa doble intención, sino también para quien primigeniamente lo hace para cubrir uno de los dilemas

relacionados con el deceso, y allí encuentra una solución para el restante no cubierto hasta ese momento.

Así sucede para quien lo hace con el fin primigenio de prever una cobertura hacia el futuro, y allí halla la posibilidad de solucionar anticipadamente el dilema inmediato posterior que sucede a la muerte, que es la necesidad de un sepelio. Y, a la inversa, lo mismo acontece con quien, como sucedió en el caso, tenía la inquietud de encontrar un medio para prever la logística y el costo del sepelio que deseaba, tal vez con el fin de evitar lo penoso de esas diligencias a sus deudos, y lo hizo asumiendo un pago en cuotas que le proveería aquella necesidad cuando ocurriera lo inevitable para todo ser humano.

En estas condiciones, se encuentra reconocido que los pasos a cumplir en la ejecución del acuerdo culminaban con la inhumación de los restos por parte del comercio especializado, y que la demandada debía cumplir con el pago del servicio pactado una vez efectuada la comunicación por parte de la beneficiaria.

Ello, sin lugar a dudas coloca a la Compañía aseguradora como la prestadora visible del ‘combo de servicios’ que involucra a las dos empresas, adquiriendo el ‘contrato conexo’ la categoría de esencial en tiempo de pandemia. De suyo, entonces, que ello supone la debida comunicación entre las sociedades vinculadas, con el consecuente entrenamiento o capacitación de sus agentes, para cumplir en debida forma la obligación durante el conocido contexto de pandemia que padeció gran parte del planeta.

Es que la imposibilidad de poder visualizar claramente los distintos operadores del contrato conexo y la propia esfera de roles que le incumbe a cada uno, lejos de perjudicar al usuario desprevenido, por el contrario, no sólo pone al descubierto la asimetría del sinalagma, sino que profundiza la desventaja, en tanto dificulta el entendimiento en la ejecución del negocio por efecto de una complejidad creada por

las proveedoras, para el provecho mutuo de ambas.

De ello se deriva, entonces, la implícita ampliación del perímetro de información, cooperación y buena fe de la empresa contratante, debiendo incluir en su deber de información todos aquellos aspectos potencialmente dudosos que derivan de solapada intervención de un segundo proveedor para el funcionamiento del negocio en su completitud.-

En definitiva, el agente que haya intervenido en la comunicación con la beneficiaria en el momento de la primigenia comunicación el día del fallecimiento de Graciela, debió haber estado lo suficientemente capacitado para atender esa categoría de acuerdo, brindando la inmediata respuesta que sugería la clase de contratación.

Es más, no puede olvidarse que el concepto de esencialidad del servicio tuvo como fin el mantenimiento de aquellas labores que no admiten suspensión para cumplir con el orden social, con lo cual, el deber de entrenarse y esmerarse para evitar incumplimientos, no sólo involucraba al interés del propio prestador y el ocasional usuario, sino a la comunidad toda; luego, el argumento de la accionada lejos de lucir como justificación válida, por el contrario, agrava su conducta.

A mayor abundamiento, tampoco puede pasarse por alto que la génesis de la relación contractual del grupo familiar Santamarina-Guzman, con la demandada, lo fue a partir del seguro colectivo de vida en el cual el riesgo asegurado incluía a las hermanas Silvia Elena Guzmán y Graciela del Carmen Guzmán, habiendo la primera fallecido en primera instancia y generado, a partir de ese instante, el plexo de obligaciones ya descriptas, incluyendo, claro está, el pago del sepelio con el monto asegurado, y la posterior prestación de ese servicio. De allí que la continuidad de la relación con la Sra. Graciela del Carmen, en exactamente los mismos términos, generó una expectativa válida para la nueva beneficiaria de recibir idéntico cumplimiento obligacional que el prestado en oportunidad del deceso de su tía.

IV) Conclusión parcial.

Conforme lo hasta aquí expuesto corresponde hacer lugar a la demanda de daños entablada por la Sra. Melanie Antonella Santamarina, en contra de Caruso Compañía Argentina de Seguros SA. Ello así, pues esta última ha incumplido el compromiso de abonar los gastos de sepelio con el producido de la indemnización del seguro vida por la muerte de la Sra. Graciela del Carmen Guzmán, lo cual, obviamente derivó en la falta de prestación del servicio funerario, debiendo la demandada resarcir el menoscabo moral que ese incumplimiento le ha ocasionado a la beneficiaria, con más el daño punitivo, intereses y costas del juicio.-

V) Legitimación del Sr. Marcelo Santamarina.

No se nos escapa que la demanda ha sido articulada por un litisconsorcio activo que se encuentra conformado por la beneficiaria del contrato de seguro, Srta. Melanie Antonella Santamarina, y por su padre, Sr. Marcelo Alejandro Santamarina.

Al respecto, no es menor recordar que los miembros de este litisconsorcio han hecho saber en la demanda sobre las razones que fundan la comunidad de intereses que los encuentra en el reclamo. Concretamente, relatan y prueban el vínculo familiar que los unía con la persona cuya vida fue motivo del seguro. Así, Melanie alega su condición de hija de la finada, y el Sr. Marcelo relata haber contraído matrimonio con Graciela Guzmán y concretado un proyecto familiar en común que los unió en convivencia, gestando además la vida de la Srta. Melanie.

De ese modo, invocan la desilusión y dolor común que el incumplimiento de la demandada generó en ambos, en tanto les impidió cumplir con el deseo de Graciela de contar con un sepelio e inhumación que garantizara la reunión de sus seres queridos para despedirla, y el descanso definitivo de sus restos en una parcela ya adquirida y destinada a ese fin.

Sin embargo, en oportunidad del alegato oral practicado en el marco de la audiencia

complementaria, el apoderado de la accionada, Caruso Compañía Argentina de Seguros SA, invoca la ausencia de legitimación causal del coaccionante Sr. Marcelo Santamarina.

Funda su defensa expresando que la única beneficiaria del seguro colectivo de vida fue la Srta. Melanie Antonella Santamarina, o sea, la hija de la Señora fallecida Graciela del Carmen Guzman.

Agrega que el caso no refiere a un hecho ilícito del cual haya derivado una responsabilidad extracontractual, sino de un acuerdo de voluntades donde el destinatario de la cobertura era una persona distinta del Sr. Marcelo, lo cual lo priva de derecho alguno a reclamar por el presunto incumplimiento.

En cuanto a la oportunidad escogida para efectuar el planteo, si bien no luce acorde al orden lógico procesal, lo cierto es que esta clase de defensa admite su articulación en cualquier instancia del trámite, y hasta debiera ser aplicada de oficio si fuese advertida por el juzgador, hasta en el mismo momento de fallar. Ello así, pues se trata de un argumento que directamente denuncia la ajenidad del co-accionante con la relación jurídica sustancial que se debate, por constituir, según criterio de la demandada, una suerte de tercero que no ha sido parte del contrato cuyo cumplimiento se discute en este pleito.

Ingresando ahora al tratamiento de la defensa, se advierte que la misma parte del argumento ya analizado que niega la existencia de dos prestaciones, o de un combo prestacional.

En efecto, si bien es real que la cobertura por el riesgo asegurado se pactó en beneficio de la Srta. Melanie Antonella Santamarina, también ya hemos dicho que la oferta indeterminada dirigida a abonar los gastos de sepelio, sólo dependía de la aceptación por parte de esta última, y que, una vez perfeccionado esta parte del acuerdo, se dispara la obligación de cumplir esa novel prestación, la cual muta desde el mero pago

de la indemnización a la beneficiaria, a una más compleja que amplía el elenco de destinatarios a los miembros del grupo familiar beneficiado.

En otras palabras, se trata de la hipótesis que regula de manera expresa el propio art. 1º, de la ley 24240, tanto en la última línea de su primer párrafo, como en la aclaración más amplia que consigna la segunda parte del precepto.

Nos referimos concretamente a los siguientes textos legales: “...*Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar o social.*” Y luego: “*Queda equiparado al consumidor quien sin ser parte de un relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social*”.

Explicando de manera más gráfica la subsunción de los datos del caso a la norma reguladora, tal vez puede acordarse con el apoderado de la accionada que la única beneficiaria con derecho a recibir el quantum de la cobertura por el fallecimiento de Graciela, era la persona de Melanie Santamarina. Empero, sucede que ella siempre tuvo la expectativa de cumplir con los deseos en vida de su madre, para lo cual planeaba aceptar, como lo hizo, la segunda prestación que atribuía un nuevo destino a la indemnización debida desde el deceso de su madre, cuál era la de ser utilizada para abonar los gastos de sepelio en la empresa Juan Caruso S.A.C.I.F e I. Todo ello, claro está con el objetivo hartamente alegado de que el círculo íntimo de Graciela pudiese despedirla en reunión de velatorio para luego ser trasladada hacia la inhumación definitiva en la parcela de su propiedad.

De allí que esta nueva constrictión, sin lugar a dudas atiende a una nueva necesidad, de distinta naturaleza y dirigida ahora a cubrir un interés que deja de ser individual para convertirse en un servicio que hace al provecho grupo familiar.

Y esto último, no sólo porque resultaría antojadizo y arbitrario privar a Marcelo de la misma intención de hacer cumplir el deseo de su esposa, y del análogo dolor consecuente por no haberlo logrado, sino porque la expectativa del sepelio en sí misma, es de interés plural, y fundamentalmente para quienes han compartido vida y desarrollo dentro del propio grupo familiar con la persona que se despide.

De ello se trata esa clase de ceremonia a quien abandona la presencia física en la tierra, es decir, la posibilidad cierta y programada de acompañar el dolor con un grupo a fin al círculo afectivo del fallecido.

De suyo entonces, que la contratación del sepelio de manera anticipada genera la ilusión de una suerte de homenaje en el último adiós, que se comparte con quienes pueden comprender las razones y alcances del estado de pena, y por lo tanto también transmitir una empatía gratificante para los seres más cercanos, lo cual no solo atempera la tristeza, sino que hasta modifica la mera aflicción hacia un sentimiento de nostalgia placentera por los tiempos felices del pasado vividos en presencia del ser cuya vida ha culminado.

En definitiva, la obligación relativa a los gastos de sepelio como paso previo necesario a la prestación del mismo, sin lugar a dudas abarca como destinatario final y beneficiario propio al Sr. Marcelo Alejandro Santamarina, como obvia consecuencia de ser miembro esencial del grupo familiar que gestó y compartió con su Sra. esposa Graciela del Carmen Guzmán.

Lo expuesto es por demás suficiente para incluir entre los perjudicados por el incumplimiento contractual ya demostrado, al nominado litisconsorte activo, sin que para ello sea necesario que haya rubricado el contrato en el rol de beneficiario del seguro colectivo de vida, en tanto, como ya se ha dicho, ni siquiera es en virtud de esa constricción que nace su perjuicio, sino por la co-prestación también ofertada y perfeccionada y a la postre incumplida, relativa al pago de los gastos de sepelio con el

producido de la indemnización por muerte. Obligación esta, claro está, que responde a una típica relación jurídica sustancial *de consumo*, respecto de la cual el Sr. Santamarina es indiscutible beneficiario en los términos del art. 1, primero y segundo párrafo, ley 24240, conforme a los fundamentos supra brindados.-

Así las cosas, corresponde rechazar la defensa de falta de acción o ausencia de legitimación sustancial articulada por la demanda, con costas, y, en consecuencia, incluir entre los damnificados directos al Sr. Marcelo Alejandro Santamarina, por el daño moral que ha generado el incumplimiento de la prestación ya hartamente identificada.

VI) Daño moral.

El daño moral ha sido caracterizado como “(...) *una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial*” (Pizarro, Ramón Daniel, *Daño moral. Prevención. Reparación. Punición. El Daño moral en las diversas ramas del Derecho*, Hammurabi, Bs. As., 1996, pág. 47).-

A su vez, siendo que la reclamación del accionante es producto del daño que alega haber sufrido como consecuencia inmediata del incumplimiento contractual de la demandada, corresponde efectuar una serie de consideraciones.-

En referencia a su acreditación en un proceso judicial y más precisamente en materia de responsabilidad contractual, se advertía, tanto en doctrina como en jurisprudencia, disparidad de criterios en cuanto al tema. La postura más benévola ha sostenido: “(...) *tanto en el ámbito obligacional como aquiliano el carácter del daño moral es el mismo si se lo valora, como corresponde, atendiendo a las consecuencias perjudiciales que genera la acción dañosa en la espiritualidad del damnificado y a la índole del interés conculcado*” (cfr. Trigo Represas, Félix y Rubén Compagnucci De

Caso, *Responsabilidad civil por accidentes de automotores*, t. 2-b, Hammurabi, Bs. As., 1987, pág. 581). De manera más precisa, Fernando Márquez, citando a Zavala de González, señala: “(...) no nos parece acertado que el resarcimiento del daño moral sea restrictivo en la esfera contractual. No debe confundirse la prueba del daño moral con la facultad judicial para conceder o rechazar la indemnización, pues no existe margen para una denegación si el menoscabo se encuentra de manifiesto a través de variables derroteros de convicción. Aun cuando la relación hubiese versado sobre materia mercantil, ese incumplimiento contractual puede dar lugar tranquilamente a una afección espiritual o vulneración en el goce de intereses no patrimoniales que autoriza la procedencia del resarcimiento de este perjuicio” (autor cit. “Indemnización de chances y daño moral por incumplimiento contractual”, Revista de Derecho Comercial del Consumidor y de la Empresa, año IV, N° 4, agosto 2013, págs. 165/166).-

Aun así, sabido es que no cualquier molestia o incomodidad es indemnizable, y que en ocasiones los incumplimientos sean triviales, de ello no se sigue que se afirme como principio que el daño moral contractual requiera de una prueba categórica y se conceda cuando el incumplimiento no es corriente o exorbita la perturbación normal. En todo caso, habrá que estar a las circunstancias del caso, la existencia del perjuicio y su demostración, sin reglas rígidas (cfr. Pizarro, ramón Daniel, *El Daño Moral*, Hammurabi, Bs. As., 1996, págs. 202/204).-

En el particular, ya se han brindado los hechos de los cuáles lógicamente se deriva el daño moral sufrido por simple aplicación de las máximas de la experiencia.

En este aspecto, las manifestaciones vertidas en la demanda por los actores, son solo una forma de graficar o traducir en palabras la lesión espiritual sufrida. Es decir, las explicaciones que pretenden justificar la real existencia del menoscabo intangible, no resultan indispensables para dar cuenta del mismo. Así, no es necesario acreditar que

tanto el Sr. Marcelo como su hija Melanie, lloran al rememorar a su esposa y madre respectivamente. Tan sólo basta con dar cuenta de las expectativas generadas a la hora de efectuar el acuerdo, las que han sido hartamente demostradas, sumadas a la intransigencia demostrada por la accionada durante los momentos próximos posteriores al incumplimiento. Aquí, no puede dejar de ponderarse la ausencia de conducta reparadora desde el mismo momento en que se advirtió el yerro que tardíamente se ha reconocido.

En este aspecto, la forma en que acaecieron los hechos desde aquella llamada de Melanie dando cuenta del fallecimiento de su madre y sin que haya obtenido una respuesta acorde a lo pactado, no sólo demuestra la ignorancia del agente receptor sobre la clase de servicio comprometido, generando el consecuente incumplimiento contractual, sino que marca el comienzo de un comportamiento posterior incompatible con el postulado axial que gobierna la celebración, interpretación y ejecución de los contratos; es decir, el principio de *buena fe* (art. 961, CCCN).

En efecto, en primer término, ya hemos dicho que la ausencia de una capacitación adecuada del empleado que atendió a Melanie, importa un proceder desconectado de la logística que debió prever el proveedor de un servicio esencial en pandemia.

Ello, por sí sólo agrava el incumplimiento, y más aún cuando la clase de prestación no admitía rémora, pues va de suyo que ante la negativa de la accionada de asumir el servicio, el usuario debió procurar y optar por otro prestador que cubriera su necesidad claramente impostergable.

En este punto, hace a las máximas de la experiencia más elementales, que el traslado de un cuerpo sin vida desde su lecho de muerte hacia la inhumación de sus restos, es un servicio que debe ser cumplido dentro de un tiempo determinado conforme a las preferencias del requirente, y por cuestiones de salubridad, y más aún en tiempos regidos por protocolos rigurosos para impedir contagios del virus pandémico que

azotaba a la sociedad toda (Covid19).

Luego, de más está decir que esa característica del contrato y de la coyuntura social, debían conformar el plexo de conocimiento del locador profesional y, por lo tanto, no admitía reservas mentales ni interpretaciones capciosas que procuren justificar la inejecución de la obligación oportunamente acordada.

Frente a la realidad del incumplimiento, sellado por la imposibilidad de cumplir por abstracción del compromiso, sólo cabía reconocer el yerro y la propia culpa, para luego responder con el resarcimiento por los daños que ocasionó la inejecución del servicio.

Sin embargo, lejos de asumir ese proceder, la accionada se refugió en la arquitectura insospechada del consumidor inexperto, intentando circunscribir el contrato a la simple prestación de cobertura por muerte de la vida asegurada. Empero, se encontró con que la real expectativa del usuario a la hora de contratar, se ubicaba en la segunda parte del combo prestacional, es decir, que la empresa se hiciera cargo de los gatos de sepelio, para así disparar este servicio. Probablemente, si así no hubiese sido, otra clase de consumidor inexperto habría aceptado el mero cumplimiento de la indemnización por simple cobertura del riesgo asegurado.

De más está decir, entonces, que la conducta emprendida por el proveedor, importa una clara transgresión al principio de buena fe, con el agravante de que acontece en el marco de una relación de consumo, donde rige una especial tutela tendiente a evitar esa clase de aprovechamiento, lo cual, no sólo agudiza el reproche desde la perspectiva legal por haber incursionado en la clase de comportamiento que la ley pretende evitar, sino que termina por profundizar el sentimiento de decepción y contrariedad propio de quien se ve sorprendido por la inejecución de la promesa, y lo que es peor, por la naturalización del desenlace como supuesta lógica consecuencia de lo acordado.

A tales circunstancias que de por sí agravan el incumplimiento y su efecto

desmoralizante, se le agrega el evidente compromiso espiritual que caracteriza a la clase de servicio.

Concretamente, es sabido que la despedida por desaparición física del ser amado, constituye uno de los dolores más intensos que le toca vivenciar al hombre como especie, como normal derivación de la conciencia sobre la finitud de la existencia (lo cual nos distingue del resto de los seres vivos del planeta).

En el caso, los testigos, Víctor Horacio Rosales y la enfermera Jérica, han dado cuenta, además, de la compleja enfermedad que desde tiempo atrás Graciela venía padeciendo, lo cual de por sí es válida razón hacia un desenlace que al menos fuere útil para una despedida acorde al comienzo de un duelo sereno, en paz y con la convicción de haber convertido en realidad el último deseo de la persona sufriente.

De allí que cualquier prestación que se relaciona con la cobertura de las necesidades derivadas de ese hecho, debe tener especialmente en cuenta el delicado estado espiritual que en ese momento experimenta el consumidor.

Esta inferencia, claro está, hace al normal sentido común de todo hombre de culto medio, con lo cual, sin dudas estuvo presente en la expectativa de los actores. Luego, la desilusión se torna aún más incomprensible y dolorosa por quienes depositaron toda su confianza en un especialista de singular prestigio en la ciudad, sin otro objetivo que el de asegurar el cumplimiento de un deseo familiar del que los accionantes no sólo participan personalmente, sino del que además han asumido el compromiso de hacer cumplir, por encargo expreso en vida de la persona que ha dejado de existir.

De allí que el incumplimiento de la accionada, se traduce en el incumplimiento de los actores, pero con la diferencia que el de ellos no puede ser reparado frente al comitente ahora desaparecido, lo cual sin dudas se convierte en un nuevo agravante que ahonda el dolor espiritual.

Todo ello, claro está, por la exclusiva responsabilidad del especialista contratado, que

no sólo incumple, sino que lo niega, para luego reconocer un error que pretende justificar en una situación socialmente extraordinaria que limitó considerablemente el ámbito de acción de la ciudadanía en general, pero donde, precisamente, él fue excepcionalmente autorizado a continuar con sus actividades, por constituir una especial función indispensable en una coyuntura de mortandad extraordinaria.

Todo lo expuesto, entonces, pone al descubierto el singular sufrimiento que para los herederos de Graciela del Carmen Guzmán significó la imposibilidad de hacer efectivo el encargo que ella les practicó especialmente en vida, a pesar de las previsiones que aquellos asumieron diligentemente, pero que fracasaron por exclusiva culpa de la empresa demandada.-

VI. 1. Cuantificación.

En lo que refiere a la difícil labor de cuantificar el daño, no es baladí tener presente como bien ha señalado Jorge Galdós, *"...la determinación del quantum del daño se efectúa en el momento de la sentencia, por lo que a partir de la entrada en vigencia del nuevo Código para la cuantificación del daño se deben acudir a las pautas del nuevo Código. Así para el daño moral corresponde aplicar el art. 1741 "última parte" (Galdós, Jorge Mario; "La responsabilidad civil y el derecho transitorio", publicado en: LL 16/11/2015, 3). Explica el autor que en la sentencia declarativa de responsabilidad se efectúan dos operaciones o etapas: una, mediante la cual se determina el contenido del daño, que abarca lo relativo a la existencia, entidad y oscilaciones que haya podido tener o que previsiblemente pueda tener el daño; y otra, en la cual se determina el valor o cuantía del menoscabo, es decir, se define su entidad económica o su significación pecuniaria, operación que se efectúa al momento de la sentencia de condena. Afirmar Galdós que esto último se funda en varias razones: "En primer lugar, porque no procede apartarse del principio general de que la medida del daño que no esté cristalizado en el momento de su producción (es decir, el momento*

del incumplimiento de la obligación o de la violación del deber general de no dañar a otro, art. 1716, CCCN) corresponde que se determine, por regla, en la etapa en la que el juez lo liquida en la sentencia; es decir al momento de la sentencia liquidataria” (De Cupis, Adriano, "El Daño. Teoría general de la responsabilidad civil", Ed. Bosch, Barcelona, 1975, p. 377), que es la oportunidad de estimación de los valores considerando las variaciones del daño (Zannoni Eduardo, "El daño en la responsabilidad civil", Ed. Astrea, Bs. As., 2005, p. 306). Como segundo argumento, señala Galdós que "...la obligación resarcitoria constituye una deuda de valor, categoría prevista en el art. 772, CCyC, que dispone expresamente que "si la deuda consiste en cierto valor, el monto resultante debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda...". Sobre el tema, en las XXV Jornadas Nacionales de Derecho Civil celebradas en Bahía Blanca en octubre de 2015 se estableció que "Deben encuadrarse como obligaciones de valor las indemnizaciones de daños...". Finalmente, agrega: "... también puede sostenerse que la cuantificación del daño corresponde a una "consecuencia" de la relación jurídica en la medida que no se haya consumado. En tal sentido afirma Zavala de González que "determinar el valor del daño es definir su entidad económica o significación pecuniaria a fin de precisar la medida justa en que debe ser indemnizado; y al indagar sobre su valor, nos traslada a la consecuencia jurídica; el resultado preparatorio"(Zavala de González, Matilde, "Resarcimiento de daños" 2da, Daños a las personas (integridad psicofísica), Ed. Hammurabi-José Luis Depalma Editor, p. 473)".

Este nuevo criterio para la cuantificación del daño moral ha sido utilizado del siguiente modo por la jurisprudencia: "...atendiendo a la naturaleza del daño moral, que relativiza la función reparadora del dinero, única jurídicamente posible, necesariamente debemos ponderar la aptitud adquisitiva de un monto determinado,

como medio de acceso a bienes o servicios, materiales o espirituales (tesis de los "placeres compensatorios"), que conduce a otorgar una suma que según el prudente criterio del juzgador, resulte suficiente para causar a la víctima una satisfacción que opere como una suerte de contrapeso por el menoscabo espiritual padecido. Así lo entiende la Dra. Matilde Zavala de González, quien sostiene que en tanto *"no es factible establecer una ecuación entre dolor e indemnización, debe introducirse un tercer término: el valor de los bienes elegidos al efecto del consuelo... que conduce a la indagación de los **"bienes o servicios sustitutos del daño moral"** con cuyo ingreso se procura causar una satisfacción que opere como una suerte de contrapeso por el menoscabo espiritual padecido"* ("Cuánto por daño moral" ya citado)." (CCC CA 1.^a Nom. Río Cuarto; "Cruseño, María Fernanda c. Abel Bonacci s/daños y perjuicios", Expte. 442977, 13/2/12, Publicado en: LL Online, Cita online: AR/JUR/1331/2012). De este modo *"Se busca en cambio dar al damnificado medios para paliar los efectos del dolor; dotarlo, en fin, de capacidad económica para acceder a algún deleite que mitigue la tristeza, como una suerte de precio sí, mas de "pretium consolationis" (...)* Es que si *"la delectación es un remedio para mitigar toda tristeza, cualquiera sea su procedencia"* y tal delectación tiene por causa las actividades connaturales no impedidas (Santo Tomás de Aquino, "Suma Teológica", I-II-38-1, ed. B.A.C. 1954, IV- 386 y 887), hemos de referirnos al precio de los bienes que permiten desarrollarlas" (CApel. de Trelew, Sala A, "G. Daniel Armando y otra c. T. Gustavo y otro", 18/3/09, Publicado en: LL Online, Cita online: AR/JUR/4050/2009).-

Atendiendo a este mecanismo de cuantificación, y teniendo en cuenta todas las consideraciones ya practicadas en orden a la determinación de las características y disparadores del menoscabo padecido, es que se interpreta al presente pleito como representativo de la pendencia del duelo, con lo cual, se propone como método reparador la realización de un viaje donde los demandantes no tengan ora

preocupación que disfrutarlo recordando a su madre y cónyuge respectivamente, en honor a esa persona que los acompañó en el proyecto de vida compartido.-

Respecto de la clase de paseo recreativo se estima que debe alcanzar el valor de un millón de pesos (\$ 1.000.000) para cada demandante, monto este que se estima equivaler al costo de pasajes aéreos y estadía en Río de Janeiro, con pensión completa durante un lapso de siete días.-

De este modo el monto establecido podría ser útil para encontrar un desenlace feliz a los años desgastados por los reclamos desatendidos cursados y por el presente proceso civil, que mitigue el dolor sufrido.-

Solo resta agregar que el considerar al resarcimiento por daño moral como una obligación de valor, a diferencia de las dinerarias propiamente dichas en las que el dinero constituye el objeto inmediato de la obligación, en aquellas lo adeudado es un *quid*, un valor abstracto o una utilidad que, aunque necesariamente deban ser referidos en términos comparativos en una porción de bienes, generando en el acreedor la expectativa de que se le entregue lo necesario para adquirir o conservar igual aptitud patrimonial que si tuviera en su poder el valor, el dinero juega un papel de solución (en el pago), pero no constituye el objeto de la obligación; en efecto, se paga en dinero pero no porque sea lo debido, sino como un mecanismo para liquidar la “deuda de valor” (Alterini, J.H. y Alterini, I.E., CCC, Comentado. Tratado Exegético, Trigo Represas y Compagnucci de Caso, Directores del tomo. T IV, arts. 724 a 956, Thomson Reuters, LL, Bs. As., 2015, p. 222).-

La consecuencia de esta diferencia conceptual entre prestaciones dinerarias y obligaciones de valor, es que en las primeras, siendo el objeto el dinero debido, deberá abonarse previa actualización, si hubo desvalorización del poder adquisitivo desde la fecha de vencimiento de la obligación y el de su conversión en pesos. En cambio, en las de valor, el deudor paga la suma de dinero representativa de la utilidad o valor

abstractos a los que tienen derecho el acreedor, y ese valor abstracto no cabe hacer jugar la revalorización o indexación, pues al determinarlo, esta última está implícita.- En cuanto a los intereses, de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, corresponde determinarlos en una tasa pura equivalente a una alícuota del ocho por ciento (8%) anual desde la fecha del siniestro (13/04/2020) y hasta la fecha de la presente resolución. Con posterioridad a esta data, en caso de no ser abonada la obligación en el plazo de diez días, ella devengará un interés por mora equivalente a la tasa pasiva que publica el BCRA con más el cuatro por ciento (4%) mensual hasta su efectivo pago, los que se computarán en el supuesto de mora en el cumplimiento de la condena.- Realizado el cálculo pertinente, a la fecha de la presente resolución, la indemnización por daño moral asciende a la suma de **UN MILLÓN DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS, CON CINCUENTA Y SIETE CVS. (\$ 1.286.246,57)**, para cada uno de los demandantes.

VII) Daño Punitivo.

Ingresando al análisis del instituto mencionado en el acápite, corresponde decir que la naturaleza jurídica del instituto reglado por el art. 52 bis de la LDC responde a una multa civil, punitiva y preventiva al mismo tiempo, la cual sólo puede ser invocada ante la jurisdicción, aplicada y justipreciada por ésta. De allí que no es requisito incluir la estimación por parte del consumidor demandante en la condena.

El art. 52 bis de la LDC (texto agregado por la ley 26361) dice: *“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”.-

Acerca de la hermenéutica de la figura, se ha dicho: “El instituto bajo estudio es conocido como ‘exemplary damages, non compensatory damages, aggravated damages, penal damages’, y es una figura aplicada desde hace varios años en el derecho anglosajón, y existen desde mediados del siglo XVIII casos judiciales que merecían especial censura. Se trata de una figura excepcional, mediante la cual se pretende sancionar a quienes obran con una absoluta despreocupación respecto de los derechos de terceros, a sabiendas de que el producto o la determinada actividad que comercializan causará daños, es decir, cuando se sabe de antemano que la reparación de daños resultará más económica que reacomodar el producto, haciéndolo más seguro para su venta. Un mecanismo que puede ser de utilidad en ciertos casos es que, además de la reparación integral, se incluye en la indemnización un ‘plus sancionatorio’ conforme al modelo de daño punitivo norteamericano. La idea implícita en esta herramienta sancionatoria del daño punitivo está en que el resarcimiento del perjuicio no silencia las repercusiones de iniquidad y de inseguridad que acarreen algunos hechos antisociales e irritantes, cuyos autores lucran a costa de la desgracia humana: la reparación integral deja entonces insoluta la lesión al sentido de justicia. Las puniciones procuran impactar de manera concreta en el espectro de las conductas de todos los integrantes de la comunidad. En consecuencia, se ha señalado el doble carácter del instituto, que su finalidad no es solo la de escarmentar a la demandada por una conducta grave, sino también desalentarla en el futuro, vale decir, que se trata de una sanción punitiva y preventiva a la vez, pero fundamentalmente disuasiva para evitar la reiteración de hechos similares. La función de los derechos punitivos habilita a distinguir un aspecto principal y otro accesorio; el principal es la disuasión de daños conforme con los

niveles de precaución deseables socialmente, y el accesorio es la sanción al dañador, ya que toda multa civil, por definición, tiene una finalidad sancionatoria por la circunstancia fáctica de ser una condena en dinero extra compensatoria. De tal modo, la introducción de los daños punitivos implica reconocer que la responsabilidad civil, al lado de su función típica -que sin dudas consiste en reparar- también puede y debe cumplir finalidades complementarias a los fines de la prevención y punición de ciertas conductas” (cfr. dictamen del Fiscal de Cámaras Civiles, Dr. Francisco Junyent Bas, *in re* “Teijeiro (o) Teigeiro, Luis Mariano c/ Cervecería y Maltería Quilmes SAICA y G. - Abreviado - Otros”, Cám. 3ª de Apel. en lo Civ. y Com. de Cba, Sent. N° 49, 17/04/2012; el subrayado me pertenece).-

De acuerdo a esto último, a los fines de la procedencia de la indemnización por daño punitivo contemplada por el art. 52 bis de la ley LDC (texto agregado por ley 26361) la condena por daño punitivo es independiente de otras indemnizaciones y tiene carácter constitutivo y no declarativo.-

Por otro costado, la jurisprudencia local también ha puesto de relieve el carácter excepcional del instituto, *“el cual debe ser empleado con prudencia frente a una plataforma fáctica que evidencia claramente, no sólo una prestación defectuosa del servicio, sino también una actitud abusiva, desaprensiva o intencional, con conocimiento del daño que pueda derivarse”* (Cám. 5ª de Apel. en lo Civ. y Com. de Cba., “Villarragut, Marcelo Adrián c/ Empresa Provincial de Energía Eléctrica (EPEC) – Abreviado – Otros – Recurso de apelación – Expte. N° 2220706/36”, Sent. N° 162, 08/09/2015).-

En segundo lugar, a pesar de que la norma reguladora no condiciona la sanción a la existencia de elemento subjetivo alguno, lo real es que la mayoría de la doctrina y jurisprudencia lo han considerado de presencia indispensable en el proceder del proveedor. Así, el Máximo Tribunal de esta provincia ha señalado que, a los fines de

la procedencia del daño punitivo, “no basta con el mero incumplimiento de las obligaciones (legales o contractuales) a cargo del proveedor, sino que hace falta algo más: el elemento subjetivo que consistiría en un menosprecio hacia los derechos de incidencia colectiva y que se traduce **en dolo o culpa grave** (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; Moisés, 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. Coincidentemente con este criterio se han expedido los autores citados ut supra que han estimado correcta la decisión de la Cámara A-quo en el caso que nos toca decidir y la Comisión Interdisciplinaria de las XXII Jornadas Nacionales de Derecho Civil)” (cfr. TSJ, “Teijeiro (o) Teigeiro”).

Sobre el tópico, señala Chamatrópulos citando a Racimo, que: “...analizando la jurisprudencia norteamericana, tal vez puede haber acuerdo en exigir algo más que la culpa, pero el problema principal es discernir en qué consiste **ese algo más**”. De allí que, agrega el mismo autor, mediante un criterio que comparto: “En la gran mayoría de los casos se tratará de un supuesto de ‘cuasi- dolo’ o ‘dolo no acreditado’”. Esto, teniendo presente **la imposibilidad que se configura en muchos casos, “...de probar la existencia de un estado volitivo interno**”. (Chamatrópulos, Estatuto del Consumidor Comentado, T. II, LL, Bs.As., 2019, p. 1109). La dificultad mencionada se agudiza en un caso como el de autos, donde se trata de distinguir la voluntad de tres

personas jurídicas que actúan de manera remisa a la hora de vislumbrar los hechos que transitan detrás de la distribución de roles entre ellas acordada, y que hacen a la organización interna del negocio conjunto. En el caso, ya hemos hartado identificado los defectos de comunicación e información que conviven con el concreto incumplimiento de las proveedoras, sumado a las transgresiones al principio de buena fe que se presentan de manera variadamente estratégica con la aparente intención de confundir a las partes y al tribunal.

A todo ello se agrega uno de los disparadores más importantes que cumplen con la finalidad correctiva y sancionatoria del instituto, este es, el diseño de un combo negocial para el beneficio de las empresas que no ha sido reconocido de manera tempestiva frente al consumidor, lo cual, da cuenta de una conducta que puede repetirse.

De allí que la defensa del orden público sugiere la aplicación del correctivo, en orden a evitar la reiteración de esa clase de proceder.-

Aquí, no está demás tener presente todo lo que se expuso y describió en todo el desarrollo del ítem III, lo cual es por demás suficiente para colegir la configuración del elemento subjetivo que condiciona la aplicación de la multa civil, fundamentalmente teniendo en cuenta la télesis inspiradora del instituto, es decir su función correctiva, pues la reconstrucción de hechos descripta en aquella parte de esta resolución se equipara a las denominadas prácticas *absolutamente restrictivas de la competencia*, respecto de las cuales se presume (*iuris tantum*) que causan un perjuicio al **interés económico general** (Chamatrópulos, Ob. cit. P. 1112).

Más allá de las razones que hayan inspirado a esa clase de comportamiento, lo cierto es que, como ya se dijo, no condice con el estándar de conducta empresarial que se espera de empresas con prestigio indiscutible en la ciudad y con vastísima experiencia en la comercialización de la clase de servicios que han dado origen al reclamo.-

Cabe recordar que las disposiciones de los arts. 4 y 8 bis, ley 24240, es la concreción del principio general de buena fe (Art. 961 del CCCN) y fundamentalmente desarrollo de la exigencia consagrada en el art. 42 de la Constitución Nacional, en tanto reconoce el derecho a los usuarios de bienes y servicios *“a condiciones de trato equitativo y digno”*.

Sobre el punto, vale acotar que autorizada doctrina ha dicho: *“El art. 8 bis impone al proveedor un estándar de comportamiento cuyo contenido atiene a la consideración del consumidor en su dimensión humana -a fin de regular su dignidad personal- y a la preservación de la igualdad y proporcionalidad en orden al contenido de la relación de consumo. Las prácticas de comercialización que transgredan el derecho del consumidor a un trato equitativo y digno o afecten a la libertad de elección o transgredan el principio de buena fe o el de abuso del derecho constituyen prácticas abusivas prohibidas por la ley”* (Gherzi, Carlos A. y Celia Weingarten -directores-, *Tratado Jurisprudencial y Doctrinario - Defensa del Consumidor*, t. I, La Ley, Bs. As., 2011, pág. 294).

A su vez, la Excma. Cám. 5ª de Apel. en lo Civil y Com. de esta ciudad, en el fallo antes citado, ha señalado lo siguiente: *“(...) el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación Argentina recepta el trato digno del consumidor como defensa contra prácticas abusivas por los que tienen una posición más fuerte en el mercado, como pauta interpretativa para las relaciones contractuales de consumo. Ello importa sin lugar a dudas, que la relación que unía al proveedor con el actor, imponía sobre la prestataria del servicio, la carga de responder en un tiempo prudencial ante el reclamo pretendido”*.

De más está decir que el destinatario final escoge donde y qué consumir, guiado muchas veces por la parafernalia que denota importancia, seriedad, respaldo económico, etc.

Esta circunstancia fue expresamente alegada por la consumidora como justificante de la elección de la proveedora.-

De tal manera, la expectativa normal y ordinaria del consumidor que ignora las realidades que pueden ocultarse detrás de bambalinas, se identifica con el plexo de circunstancias visibles que le generan la confianza requerible para realizar el consumo, la que obviamente incluye suponer que frente al acaecimiento de contingencias que parecen improbables, se obtendrá una respuesta ágil y acorde a la envergadura del problema y a la forma en que se presenta y ofrece el producto.-

Sin embargo, la actuación de la compañía no sólo fue inidónea para informar y solucionar el dilema planteado en reiteradas ocasiones por la actora, sino que además se caracterizó por el menosprecio frente a la justificada insistencia, lo cual termina por cumplir con el recaudo subjetivo para sancionar y así prevenir la configuración de hechos similares en el futuro.-

De un modo más gráfico, debe calificarse como prácticas *restrictivas de la competencia*, que causan un perjuicio al **interés económico general**, a:

1. el argumento que alega la supuesta ajenidad de la prestación reclamada, al amparo del expertiz propio de la empresa en materia de seguros, lo cual queda totalmente desacreditado a mérito del análisis ya practicado respecto de la existencia de contratos conexos entre la accionada y la prestadora del servicio fúnebre; **2.** El desconocimiento de la beneficiaria de dicha arquitectura negocial; **3.** La utilización de esa falta de información como argumento capcioso de defensa; **4.** El interés común de las empresas en la prestación de un combo de servicios que genere ganancias para ambas, lo cual **no** ha sido motivo de especial explicación a la beneficiaria y se ha utilizado como justificación insincera del incumplimiento. **5.** La falta de diligencia de las empresas en el diseño del protocolo propio de la clase de contrato y la utilización del contexto de pandemia en clara consonancia con la alegación de la propia torpeza, en

tanto los proveedores se encontraban incluidos dentro de los servicios esenciales con autorización para continuar las actividades, lo cual de por sí no sólo genera una mayor responsabilidad, sino que además ese deber de diligencia se profundiza al constituir un servicio que debía esmerar sus protocolos para el contexto de mortandad por el virus pandémico. 6. Todo ello, habiendo mediado el cumplimiento de todos los requisitos y del plexo obligacional que le correspondía a la consumidora, y su posterior comunicación en búsqueda de respuestas válidas que jamás le fueron brindadas en debida forma, sino de manera incompleta a la hora de alegar, y en forma acabada recién a la hora de esta resolución.

Con relación al comportamiento una vez en juicio, además, debe tenerse en cuenta que el tipo de conducta procesal desarrollada se agrava en función de las posibilidades que el proceso le ofreció a los accionados; esto es, de reconocimiento de los hechos y conciliación. A ello debe sumarse la postura asumida frente a la presente demanda judicial incoada por la consumidora, donde la compañía no sólo negó nuevamente su responsabilidad, sino que además lo hizo mediante argumentos que se valieron de la información incompleta acerca del vínculo que relacionaba a las dos empresas del mismo nombre, y que lejos de explicitarse debidamente en juicio, obligaron a una investigación pericial que pusiese al descubierto la real mecánica comercial que siempre tuvo como objetivo la concreción de dos servicios a partir de la realización de un solo contrato frente a la compañía demandada. Este combo de conductas procesales adquiere un singular efecto disvalioso en el marco de la situación económica actual del país, y específicamente en lo que refiere a la depreciación del valor de la moneda de curso legal. Así, aunque en un caso claramente más gravoso al que se resuelve, pero que pondera el mismo efecto que aquí se merita, se ha señalado: *“En reiteradas ocasiones la Casación bonaerense, citando a Morello, ha dicho que «los jueces no pueden ser fugitivos de una realidad que se presenta objetivamente ante sus sentidos»*

(SCBA, causa 92.313 del 10/10/2007, c. 92112 del 20/08/08, c. 111.698 del 08/08/2012; Morello, Augusto M., "La Corte Suprema, piloto de tormentas", publicado en La Ley, Sup. Esp. La emergencia y el caso Massa 2007 (febrero), 91).- Pues bien, los magistrados no somos ajenos al hecho de que los tiempos que normalmente insume todo pleito judicial, sumado a la tasa de interés moratoria fijada por "nuestra Casación provincial" (de por sí insuficiente para cubrir la depreciación de la moneda), la imposibilidad legal de indexar o repotenciar deudas dinerarias (art. 7 y 10 de la Ley 23928 y 4 de la 25.561) y la inflación acuciante que aqueja a nuestra economía desde hace más de una década (que supone, en los hechos, la pérdida del valor adquisitivo de la moneda), conforman un estado de cosas en el que el deudor malicioso optará siempre por dilatar el pago de lo debido –yendo a juicio, si fuese necesario- antes que cumplir en forma oportuna (art. 10 del CCyC). Este Tribunal ha resuelto en varias oportunidades que la aplicación del daño punitivo puede -y debe- funcionar como una medida tendiente a dismantelar el provecho obtenido por la demandada con la demora injustificada en el cumplimiento de su obligación, al judicializar la cuestión de manera abusiva, lucrando con el pago tardío de una indemnización licuada por la pérdida del poder adquisitivo de la moneda (v. esta Sala, exptes. 158.197 S. 11-12-2014 Reg. 323-S y 158.009 S. 21-4-2015 Reg. 78-S, ambos con voto del Dr. Loustaunau)." (CAMARA DE APELACION EN LO CIVIL Y COMERCIAL SALA II - MAR DEL PLATA, SENT. del 08/03/2022 13:06:31 hs. bajo el número RS-34).-

En definitiva, las consideraciones vertidas demuestran la ambigüedad y contradicción en el proceder de las proveedoras, y son suficientes para acreditar al abuso, la desidia o desaprensión, y la posibilidad concreta de que la clase de proceder se reitere en el futuro, o sea la reproducción de procederes anteriores que le dieron resultado.-

En orden a la cuantificación de la multa, se sostiene que deben tenerse en cuenta las

siguientes circunstancias: a) La gravedad de la falta. b) La situación particular del dañador, especialmente en lo atinente a su fortuna personal. c) Los beneficios procurados u obtenidos con el ilícito. d) La posición de mercado o de mayor poder del punido. e) El carácter antisocial de la conducta. f) La finalidad disuasiva futura perseguida. g) La actitud ulterior del demandado, una vez descubierta su falta. h) El número y nivel de empleados comprometidos en la conducta de mercado. i) Los sentimientos heridos de la víctima.-

Con relación al cumplimiento de tales circunstancias en el particular, y más allá de los que se consideran por demás cumplidos en función de todo lo dicho, no puede dejar de ponderarse que las empresas demandadas han incursionado en una suerte de abuso en el uso de las formas societarias, por la utilización capciosa de idéntica denominación en el cumplimiento de distintos servicios que aparecen desdibujados o solapados según la constricción le sea imputable a una u a otra.

Resulta indispensable, entonces, un mecanismo aleccionador y ejemplificador, que la accionada sienta en sus arcas el efecto de esta multa civil, y ello coadyuve a que modifique su conducta. En esta línea, el monto de la multa civil debe resultar apto, idóneo para producir el efecto disuasorio esperado, porque si resulta exiguo no coadyuvará a que no se produzcan nuevas situaciones disvaliosas como aquella que se quiere evitar.-

En el *sub-examine*, en el que se dan todos los presupuestos para la cuantificación de la multa, estimo razonable la suma de **PESOS DOS MILLONES (\$2.000.000)**. Finalmente, respecto a los intereses de dicha suma, éstos se devengarán únicamente en el caso de incumplimiento de la condena, en cuyo caso se establecen en tasa pasiva del BCRA con más una alícuota del cuatro por ciento (4%) nominal mensual, desde la data de esta resolución y hasta su efectivo pago.

VIII) Costas

En cuanto a los gastos devengados en el presente proceso, corresponde imponerlos al demandado vencido, atento al principio objetivo de la derrota (art. 130, CPCC).

VIII) Honorarios

a.- Honorarios de los letrados intervinientes

Respecto a los honorarios de los letrados que han representado a la parte actora, Dres. SARA VIA, DANIEL ALEJANDRO y ENRIQUE MARTIN GRANILLO PUEYRREDÓN, la base regulatoria se encuentra conformada por el monto de la condena calculada a la fecha de la presente resolución (arts. 31 y 33, ley 9459). Efectuados los cálculos pertinentes, se obtiene una base equivalente a la suma de PESOS CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES (\$4.572.493), sobre la cual corresponde aplicar el punto medio de la primera escala del art. 36 del CA, este es, el 22,5%; lo cual arroja la suma de pesos **UN MILLON VEINTIOCHO MIL OCHOCIENTOS DIEZ CON NOVENTA CENTAVOS (\$1.028.810,90)**, monto que corresponde regular los honorarios de los referidos letrados.

Finalmente, cabe adicionar a tal monto los estipendios previstos por el art. 104, inc. 5, CA, esto es, la suma de pesos **TREINTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS OCHO CON NUEVE CENTAVOS (\$36.408,09)**.

No regular en esta oportunidad los honorarios de los letrados que actuaron en representación de la demandada (art. 26, ley 9459).-

b.- Honorarios de la perito contadora oficial SCARAFIA, PATRICIA BEATRIZ

En lo que respecta a los estipendios profesionales de la perito contadora **SCARAFIA, PATRICIA BEATRIZ**, de conformidad a lo normado por el art. 49, inc. 1, de la ley arancelaria, por las tareas desarrolladas en el presente corresponde fijarlos entre 8 y 150 *jus*, y de acuerdo a las reglas cualitativas dispuestas en el art. 39 de la ley cit., donde estimo equitativo determinarlo en 15 *jus*, es decir en la suma de **PESOS**

CIENTO OCHENTA Y DOS MIL CUARENTA CON CUARENTA Y CINCO CENTAVOS (\$182.040,45).

c.- Honorarios de la perito psicóloga oficial Lic. BALLELIO, LAURA RAMONA.

En lo que respecta a los estipendios profesionales de la perito psicóloga **Lic. BALLELIO, LAURA RAMONA**, de conformidad a lo normado por el art. 49, inc. 1, de la ley arancelaria, por las tareas desarrolladas en el presente corresponde fijarlos entre 8 y 150 *jus*, y de acuerdo a las reglas cualitativas dispuestas en el art. 39 de la ley cit., donde estimo equitativo determinarlo en 16 *jus*, esto es 8 *jus* por cada una de las pericias efectuadas, es decir en la suma de **PESOS CIENTO NOVENTA Y CUATRO MIL CIENTO SETENTA Y SEIS CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS (\$194.176,48).**

d. Intereses de honorarios. Impuesto al valor agregado.-

Los honorarios regulados en la presente resolución, en caso de no ser abonados en tiempo y forma por los obligados al pago, devengarán un interés por mora equivalente a la Tasa Pasiva del B.C.R.A. con más el cuatro por ciento (4%) mensual desde la fecha de la presente resolución y hasta su efectivo pago.-

Asimismo, deberá en todos los casos adicionarse sobre los emolumentos regulados, el Impuesto al Valor Agregado (IVA), según la condición tributaria que tenga cada profesional, a la fecha del efectivo pago.-

Por todo ello, normas legales citadas y lo dispuesto en los arts. 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 32, 36, 39, 49 de la ley 9459;

RESUELVO:

1.- Hacer lugar a la demanda de daños y perjuicios incoada por la Sra. Melanie Antonella Santamarina y el Sr. Marcelo Alejandro Santamarina, en contra de Caruso Compañía Argentina de Seguros SA, y en consecuencia condenar al demandado a pagar dentro del plazo de diez días a contar desde la notificación de la presente

resolución la suma total al día de esta resolución de **PESOS CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES (\$4.572.493)**, de los cuales corresponde: en concepto de “daño moral” la suma de UN MILLÓN DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS, CON CINCUENTA Y SIETE CVS. (\$ 1.286.246,57) para cada uno de los demandantes; y en concepto de daño punitivo la suma de PESOS DOS MILLONES (\$2.000.000).

Respecto a los intereses, en caso de no ser abonada la obligación en el plazo de diez días, ella devengará un interés por mora equivalente a la tasa pasiva que publica el BCRA con más el cuatro por ciento (4%) mensual hasta su efectivo pago, los que se computarán en el supuesto de mora en el cumplimiento de la condena.

2.- Imponer las costas devengadas en la tramitación de la presente causa al demandado vencido (art. 130, CPCC).

3.- Regular los honorarios profesionales de los Dres. SARA VIA, DANIEL ALEJANDRO y ENRIQUE MARTIN GRANILLO PUEYRREDÓN, en conjunto y proporción de ley, por las tareas desarrolladas en esta instancia en la suma de pesos **UN MILLON VEINTIOCHO MIL OCHOCIENTOS DIEZ CON NOVENTA CENTAVOS (\$1.028.810,90)**, suma ésta a la que corresponde adicionar el monto de **TREINTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS OCHO CON NUEVE CENTAVOS (\$36.408,09)**, en concepto de los estipendios previstos por el art. 104, inc. 5, ley 9459.

4.- No regular en esta oportunidad los honorarios de los letrados que actuaron en representación de la demandada (art. 26, ley 9459).-

5.-Regular los honorarios perito psicóloga oficial Lic. BALLE SIO, LAURA RAMONA en la suma de **PESOS CIENTO NOVENTA Y CUATRO MIL CIENTO SETENTA Y SEIS CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS (\$194.176,48)**, equivalentes a dieciséis (16) *jus* (8 *jus* por cada pericia).

6.-Regular los honorarios de la perito contadora oficial SCARAFIA, PATRICIA BEATRIZ en la suma de pesos PESOS CIENTO OCHENTA Y DOS MIL CUARENTA CON CUARENTA Y CINCO CENTAVOS (\$182.040,45), equivalentes a quince (15) *jus*.

7.- Establecer que en caso de no ser abonados los honorarios aquí regulados devengarán el interés por mora indicado equivalente al que resulte de aplicar Tasa Pasiva que publica el BCRA con más el 4% Nominal Mensual. Asimismo, establecer que en todos los casos deberá adicionarse sobre los emolumentos regulados, el Impuesto al Valor Agregado (IVA), según la condición tributaria que tenga cada profesional, a la fecha del efectivo pago.

Protocolícese, hágase saber y dése copia.

Texto Firmado digitalmente por:

MASSANO Gustavo Andres

JUEZ/A DE 1RA. INSTANCIA

Fecha: 2023.11.10