

CIRCULAR ADMINISTRATIVA N° 22668

Buenos Aires, 11 de septiembre de 2023.

Señor Gerente:

**JURISPRUDENCIA – SEGURO COLECTIVO DE VIDA. DAÑO MORAL.
DAÑO PUNITIVO. TASA DE INTERÉS. PARTES DEL CONTRATO.
DENUNCIA DE SINIESTRO. PEDIDO DE INFORMACIÓN ADICIONAL.**

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a fin de hacerle conocer la síntesis doctrinaria de un fallo recaído en la materia del rubro.

1- Sin perjuicio de ello, y aun cuando para liquidar el siniestro fuera indispensable adjuntar otro tipo de documentación (como insiste el apelante), al realizarse la audiencia de mediación, tuvo oportunidad de acceder a toda la información y documentación que considerara necesaria y expedirse sobre el siniestro, pero no lo hizo. Contrariamente, no demostró su voluntad de cumplir con la obligación a su cargo, solicitando el cierre de la mediación sin acuerdo. Situación que se repite al contestar la demanda y se mantiene hasta el presente. Resulta oportuno mencionar que la aseguradora no invoca razones derivadas del contrato que obstaculice el pago de la indemnización al beneficiario, sino que recurre únicamente –y de manera reiterada– a que ni la contratante ni el beneficiario, le proveyeron de la documentación solicitada, sin más argumentos que los que se mencionaron precedentemente, de los que se advierte incluso las imprecisiones en su defensa. Y si bien indicó que dicha información era necesaria para valorar la existencia y extensión de la póliza, se advierte que la información requerida no resulta una razón válida a esta altura del proceso, donde se ofrecieron las pruebas necesarias para que la aseguradora pueda valorar la situación. Esto es, la existencia del siniestro – no negado por la demandada – y la extensión del beneficio, el que surge de la póliza que obra en su poder. No explica otras razones por las que la aseguradora no podría liquidar el siniestro y proceder al pago de la indemnización.

2- Siendo así, se advierte razonable la conclusión a la que arriba, en el sentido de que la situación generada con la aseguradora provocó en el actor un estado de angustia, desconcierto e intranquilidad de relevancia suficiente para admitir el rubro correspondiente al daño moral. En las concretas circunstancias de la causa y en el marco de una relación de consumo, resulta procedente la indemnización del daño moral causado por la lesión al consumidor (en este caso el Sr. Vordón como beneficiario del seguro de vida colectivo) por el incumplimiento injustificado de la demandada al deber de trato digno al consumidor (art. 8 LDC), - conducta que se mantiene hasta la fecha - puesto que la misma se ha desentendido de dar respuesta a su reclamo. Por aplicación de similar criterio se ha resuelto que el reclamo por daño moral resulta procedente, frente a la actitud de la aseguradora de eludir su obligación contractual de indemnizar el siniestro alcanzado por la cobertura contratada, pues ello importó una burla a la confianza dispensada por el actor, la que constituye en sí un agravio moral susceptible de ser indemnizado. Vale la pena añadir que la jurisprudencia ha sostenido que, en el marco de una relación de consumo, resulta procedente la indemnización del daño moral causado por la lesión al consumidor en sus legítimas expectativas, frustradas por el incumplimiento en tiempo y forma del deber de garantía por producto defectuoso, lo que le ocasionó al actor incomodidades, molestias y padecimientos que exceden los que debieran ser ordinarios en la relación empresa-consumidor.

3- En relación al daño punitivo, éste Tribunal dijo: "El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor n° 24.240, reformada por Ley 26.361/2008 incorporó la figura del "daño punitivo". Se trata de una multa civil a favor del consumidor que puede establecer el Juez en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, aclarando la norma que es independiente de otras indemnizaciones que puedan otorgarse a favor del consumidor. El daño punitivo tiene un propósito netamente sancionatorio de un daño que resulta intolerable, siendo su finalidad punir graves inconductas, y prevenir el acaecimiento de hechos similares. La "pena privada" está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados.

4- Se observa, en el presente caso, que la demandada con su conducta anacrónica objetivamente, quebrantó el estándar empresarial esperable de toda empresa seria que se precie de tal, generando con ello el factor objetivo de atribución para la reparación de los daños que pudiere haber provocado. Desde tal perspectiva, la aludida conducta no puede ser convalidada, máxime a la luz de la función que cumple el llamado daño punitivo, en cuanto sirve para desalentar el abuso en el que puede incurrir quien, desde una posición de privilegio, advierte la debilidad del usuario y el largo, tedioso y riesgoso camino que éste habrá de verse obligado a seguir para finalmente, tras la incertidumbre propia de todo juicio, lograr el reconocimiento de su derecho. En materia de consumo, la norma rectora (Ley n° 24.240 de la Ley de Defensa del Consumidor) marca pautas claras al juzgador (sea a la autoridad de aplicación para la imposición de una sanción por infracción o al juez para el otorgamiento de daño punitivo) entre la que está 'la posición en el mercado del infractor' (art. 49 LDC), lo que quiere significar ni más ni menos que cuanto mayor sea la envergadura de la empresa y mejor posicionamiento tenga en el mercado, mayor debe ser la multa aplicada, y ello a efectos de cumplimentar con la finalidad retributiva y ejemplificadora (prevención general y especial) prevista en el sistema protectorio del consumidor. Lo expuesto precedentemente se ve respaldado por la más prestigiosa doctrina sobre el tema. Así, Ramón Pizarro asegura que 'las pautas de valoración para la graduación de la sanción por daño punitivo son muy variadas y, entre otras, enuncia: 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 inconducta; 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 inconducta de mercado; i) los sentimientos heridos de la víctima, etc.

FALLO: CCiv. Y Com. Común, Sala I, Concepción, Tucumán, 23/02/2023

AUTOS: Vordón, Cristian Orlando C/ Life Seguros de Personas y Patrimoniales S.A.

PUBLICADO: El Dial, 24/8/23

Saludos cordiales,


Dra. Silvia Roxana Romano
Asesoría Letrada