



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

**Expte. N° 185743 - Juzgado Civil y Comercial N°10**

En la ciudad de Mar del Plata, reunida la **Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, Sala Segunda**, en acuerdo ordinario a los efectos de dictar sentencia en los autos caratulados “**CABRERA, ROSANA ISABEL C/ ASSIST CARD ARGENTINA S.A. DE SERVICIOS S/ CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS CIVILES Y COMERCIALES**” (c. 185743), habiéndose practicado oportunamente el sorteo prescripto por los artículos 168 de la Constitución de la Provincia y 263 del Código de Procedimientos en lo Civil y Comercial, resultó que la votación debía ser en el siguiente orden: Dres. Ricardo D. Monterisi y Roberto J. Loustaunau

El Tribunal resolvió plantear y votar las siguientes:

**CUESTIONES**

1ª) ¿Es justa la sentencia dictada el 18 de noviembre de 2025?

3ª) ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

**A la primera cuestión planteada el Sr. Juez Dr. Monterisi dijo:**

I. El 18 de noviembre de 2025 la jueza de primera instancia dictó sentencia definitiva en la que hizo lugar a la demanda promovida por Rosana Isabel Cabrera contra Assist Card Argentina S.A. de Servicios y condenó a esta última a pagarle a la actora U\$D6189,57 y el monto equivalente en pesos de 9 canastas básicas totales hogar 3 con más intereses moratorios y costas.

Para así decidirlo, señaló que no fue controvertido que la actora contrató el servicio de asistencia al viajero que brinda la demandada para ella y su grupo familiar. Tampoco fue discutido que, durante su estadía en los Estados Unidos, Cabrera sufrió un accidente por el cual debió recibir atención médica.



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

La accionada afirmó que cubrió todos los gastos ocasionados y no así la prótesis y el cabestrillo por no estar incluido en el servicio. Con relación a los pasajes, sostuvo que tampoco está incluido el de los acompañantes y que la accionante no cumplió las condiciones del servicio en cuanto su regreso demorado para quedarse en la casa de una familia amiga no estuvo autorizado. Además, alegó que no hizo entrega de los billetes a efectos de cumplir su obligación contractual sobre sus pasajes. Invocó un acuerdo en Defensa del Consumidor en donde la agencia le reconoció a Cabrera el tramo no utilizado del viaje perdido.

La magistrada consideró que el incumplimiento de la demandada es claro. La cobertura médica contratada era de hasta U\$D100.000 y la de medicamentos en asistencias ambulatorias ascendía a U\$D500. Afirmó que, si bien allí no se lee como ítem específico la cobertura de prótesis y/o órtesis, lo cierto es que no puede ser interpretado de la manera en que sostiene la demandada. De la lectura de las condiciones generales no surge la exclusión de esos elementos, todo lo cual —dijo la colega— exigía una indicación precisa y clara, lo que no ocurrió en el caso.

Estimó acreditado que la actora contrató una asistencia de viajero con cobertura de hasta U\$D100.000 para accidentes. En razón de su percance, debió someterse a una cirugía de conformidad con un diagnóstico y prácticas posteriores que el perito médico juzgó adecuados. Cabrera estaba obligada a no demorar la colocación de la prótesis y tenía la expectativa de que todo gasto sería cubierto por la empresa demandada. Afirmó, además, que la accionada debió cubrir los U\$D69,57 de medicamentos, considerando los U\$D500 de cobertura sobre ese concepto.

En cuanto a los pasajes aéreos, consideró que no se demostraron los presupuestos que habilitarían el reclamo frente a la accionada.



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

El incumplimiento, en definitiva, quedó demostrado con relación a la cobertura de prótesis, cabestrillo y medicamentos.

Con relación a los rubros por los cuales prosperó el reclamo, la magistrada hizo lugar a los siguientes: **a)** U\$D3.589,57 en concepto de daño material; **b)** U\$D2600 en concepto de daño moral; **c)** el valor de 9 canastas básicas totales para hogar tipo 3 de daño punitivo.

### **II.1. El recurso de la parte actora**

La Sra. Cabrera apeló el fallo el 1 de diciembre de 2025 y fundó su recurso el 2 de febrero de 2026, con réplica de la contraria del 13 de febrero de 2026

Los agravios son:

*i)* Considera que es equivocada la cuantificación del daño moral por cuanto la jueza infravaloró el perjuicio y tomó en cuenta parámetros erróneos. Refiere que si bien en la demanda se pidieron \$300.000, esa estimación no impide que se tarife el daño en un monto más elevado.

El viaje utilizado como referencia, argumenta, no se condice con el tipo de viaje en cuyo contexto se generó el accidente. Destaca que viajó con toda su familia, que incluye a su marido y sus tres hijos. Pide se utilice como parámetro a un viaje similar a aquel en el que tuvo el inconveniente. Tarifa una travesía de ese tipo en U\$D10.416.-

*ii)* En un segundo punto de disconformidad, considera también escaso el daño punitivo. Detalla los avatares propios de llevar adelante un juicio de esta naturaleza y la dispar situación en la que se encuentra la accionada. Enuncia la finalidad preventiva del instituto y reclama una sanción superior.

### **II.2. El recurso de la parte demandada**



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

La firma Assist Card Argentina S.A. de Servicios apeló el 2 de diciembre de 2025 y fundó su recurso el 9 de febrero de 2026, con réplica de la actora del 17 de febrero de 2026

Sus agravios son:

*i)* Afirma que la sentencia realiza una interpretación extensiva a favor del consumidor basada en la buena fe y el deber de información, ignorando que los servicios de asistencia se rigen por límites de cobertura específicos según el producto adquirido.

Refiere que en la cláusula 4.1.9. de las condiciones generales condiciona la cobertura de prótesis a que el producto la incluya y hasta el monto indicado en las CCPP. Dice que, al no estar listada en las CCPP de la actora, se trata de un riesgo no asumido contractualmente y no una exclusión arbitraria.

Refiere que el proveedor cumple con informar lo que está incluido en el plan contratado y *“exigir que se detallen todas las posibles exclusiones que podrían estar presentes en otros productos de mayor costo desnaturaliza el contrato de asistencia al viajero”*.

Alega que no es una compañía de seguros de salud o de medicina prepaga. Dice que otorgó cobertura de todas las prestaciones que pidió la actora, con la única excepción de las prótesis que no tenían cobertura.

*ii)* Entiende injusto que se la condene a pagar USD3.589,57 de daño material porque el resumen de American Express Argentina S.A. dice que el gasto fue realizado por un tercero que no es parte del proceso. Refiere que la actora no demostró una erogación propia, una cesión de derechos o subrogación legal válida, por lo que la sentencia la indemniza por un gasto que patrimonialmente no realizó.

Además, dice que el informe de la entidad bancaria no prueba que los montos se imputaron a la compra de la prótesis. Exige que se aplique el



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

mismo estándar de prueba que el utilizado al juzgar el reclamo por los pasajes.

*iii)* Objeta que la sentencia condene a pagar moneda extranjera, lo cual es una violación a las condiciones contractuales y a la legislación monetaria. Cita las condiciones generales en cuanto a que los pagos son en pesos.

Pide que la condena sea modificada en su especie conforme al tipo de cambio oficial vendedor del Banco de la Nación Argentina a la fecha del pago, o en su defecto, considerando la imposibilidad de acceder al mercado de cambios.

*iv)* Estima que la sentencia viola el principio de congruencia en tanto el actor pidió \$300.000 de daño moral y la jueza reconoció importes en moneda extranjera.

Insiste en que Assist Card no incumplió el contrato y no puede ser obligado a cubrir una prestación por la que no cobró prima alguna.

En torno al daño punitivo, alega que el art. 52 *bis* de la LDC exige una interpretación restrictiva y requiere, para su procedencia, de la existencia de dolo directo o una negligencia grosera que en el caso no se ha verificado.

*v)* En un cuarto agravio, y para el hipotético supuesto en que se confirme la condena, se queja de la tasa de interés fijada en la sentencia. Dice que es “*abultada, confiscatoria y desproporcionada con la realidad económica*” en lo que respecta a la moneda extranjera “*y demás aplicada con la indexación del daño punitivo*”.

Pide se reduzca la tasa de interés a un parámetro razonable, o en su defecto se aplique tasa pasiva en dólares de cualquier entidad bancaria.

### **III. Tratamiento del recurso.**



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

Analizaré el agravio de la demandada referido al incumplimiento contractual y luego me detendré en las quejas que una y otra parte formulan sobre los rubros indemnizatorios, la sanción civil y los intereses moratorios.

### III.1. Sobre el incumplimiento y la interpretación del contrato

No le asiste razón a la firma Assist Card con relación al incumplimiento que motiva la condena en su contra.

La decisión de la magistrada se sostiene en tres premisas: *i)* que las condiciones generales incluyen un apartado -el 4.1.9- donde se contempla la cobertura de las prótesis; *ii)* que las condiciones particulares no prevén un detalle específico de prótesis y órtesis, pero es razonable concluir que están incluidas en el rubro “asistencia médica” que se enuncia con un límite de U\$D100.000; *iii)* que no hay interpretación de buena fe que permita inferir que las prótesis y órtesis estaban excluidas de la cobertura.

Este razonamiento, que comparto plenamente, no logra ser refutado por la firma demandada.

Es difícil comprender la defensa de Assist Card porque es intrincada y enrevesada la mecánica interpretativa que propone para comprender sus propios documentos contractuales unilateralmente redactados.

Pareciera que la demandada afirma que, pese a que las condiciones generales explícitamente anuncian la cobertura de prótesis y órtesis (punto 4.1.9.), en realidad la actora debió saber que esas prestaciones no estaban incluidas en su seguro de viaje pues en las condiciones particulares (llamadas “resumen de garantías”) se establece una lista de límites para un subconjunto de cláusulas de las condiciones generales y allí no están mencionadas expresamente. Luego, la actora debió imaginarse que, al no indicarse un límite explícito para las prótesis y órtesis en ese listado, el ítem quedaba fuera de la cobertura que detallan las condiciones generales (en las que sí están incluidas). No solo eso, sino que, además: *(a)* debió saber que las



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

prótesis no estaban tampoco incluidas en el rubro de mayor cobertura, denominado “asistencia médica en caso de accidente”; y (b) la Sra. Cabrera debió imaginar todo lo anterior porque Assist Card, en modelos de contratos a los que la actora nunca pudo acceder ni imaginar siquiera que existían, instrumenta coberturas de mayor valor que tienen condiciones particulares donde sí hay un tope específico para las prótesis y órtesis.

La defensa no resiste análisis.

Primero, porque no hay ningún elemento —ni textual ni contextual— que permita interpretar que *todo lo no incluido en el “resumen de garantías” debe automáticamente considerarse excluido de la cobertura*. Se trata de una interpretación arbitraria, antojadiza y ciertamente capciosa realizada por quien unilateralmente redacta esos documentos y en los que en ningún apartado anunció que el *resumen de garantías* debía ser leído de esa manera.

Segundo, aunque vinculado a lo anterior, porque el art. 1063 del CCyC prescribe que «*las palabras empleadas en el contrato deben entenderse en el sentido que les da el uso general*». La accionada tituló a las condiciones particulares como “resumen” de garantías, vocablo cuyo significado da cuenta de *una expresión abreviada o acotada de algo más grande o extenso*, que aquí serían las condiciones generales. El uso del vocablo *resumen* lleva al consumidor a pensar que está frente una mera síntesis informativa de un servicio detallado en un documento más amplio. Por definición, *un resumen no tiene aptitud de modificar lo resumido*: solo lo expresa en un modo más sintético, sin alterarlo o mucho menos modificarlo o retacearlo en su contenido. La demandada —autora del título del documento— pretende desentenderse del significado de las palabras que ella misma utilizó y alega ahora que *ese resumen en verdad modifica sustancialmente el contenido del texto supuestamente resumido*, pues lo no



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

incluido en aquél debe interpretarse no previsto en la cobertura. El planteo, reitero, resulta incompatible con lo normado en el art. 1063 del CCyC y el uso capcioso de las palabras debe ser interpretado en contra de la parte que predispone el contenido del contrato (art. 987 del CCyC; c. 162195, -"González, Raúl O."- sent. del 25/11/2016; c. 179120 –"Acosta Cortez, Elida G.", sent. del 22/02/2024).

En tercer lugar, la defensa resulta inadmisibile porque, como bien señaló la colega de primera instancia, de la lectura conjunta de las condiciones generales (en especial, el punto 4.1.9) y las condiciones particulares, es razonable pensar que las prótesis y las órtesis quedan comprendidas en el rubro genérica e imprecisamente llamado "asistencia médica en caso de accidente". El sentido común orienta esa interpretación pues una prótesis no deja de ser parte de una *asistencia médica* y que fue necesaria porque ocurrió *un accidente* durante el viaje.

En cuarto lugar, no es aceptable que la demandada proponga como parámetro de interpretación de un contrato el contenido de formularios que ella misma redacta y utiliza para otro tipo de contrataciones, supuestamente de mayor valor (art. 1061, 1063, 1064 y cctes. del CCyC).

Entiendo que la decisión adoptada por la magistrada ha sido la correcta y el agravio de la demandada, en lo que a este tópico refiere, debe ser desestimado (art. 987 y cctes. del CCyC)

### III.2. Sobre el daño material

La demandada cuestionó dos aspectos de la recepción del daño material: que el gasto habría sido realizado por un tercero y que el resumen de tarjeta de crédito no enuncia los ítems o conceptos facturados.

Fruto de una perseverante y destacable labor probatoria del letrado que asistió parte actora hasta su jubilación (v. escrito del 13/02/2025), y luego de



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

infructuosos intentos de producir prueba en el extranjero, se pudo conocer la cuenta total de gastos emitida por el The Gables Surgical Center donde se atendió la actora. Dentro de los conceptos facturados (que, por cierto, totalizan más de 35.000 dólares) se detalla un pago de U\$D3.500 dólares imputados a la paciente Rosana Cabrera con fecha 5 de marzo de 2018.

Ese mismo valor y en esa misma fecha se aprecia el cargo ingresado en la cuenta de American Express de la tarjeta del esposo de la actora, acreditados a la firma “*Patient Pay Serv Pos*”. No es posible saber exactamente a qué nosocomio se imputó esa erogación, pero la información es suficientemente concordante —en monto, fecha y descripción— como para formar convicción en torno a que ese pago tuvo por objetivo cancelar la prótesis que finalmente le fue colocada.

Resulta razonable pensar que la actora no pudo hacer gestiones de pagos vinculados a su situación de salud si, como quedó demostrado, se encontraba en los prolegómenos o en los momentos posteriores a una importante cirugía de su brazo lastimado. Que el gasto figure como una erogación realizada por su esposo es, en este contexto, un dato anecdótico pues ha sido la consecuencia propia de una situación de urgencia: probablemente todo el núcleo familiar de la Sra. Cabrera ha estado encargada de hacer cuanto trámite fuera necesaria para cuidar su salud, incluidos los pagos que les fueran exigidos ante el incumplimiento de la demandada.

Resulta un exceso exigir, como afirma la apelante, una subrogación o cesión de derechos para que la actora pueda reclamar *iure proprio* un gasto que —reitero, por razones meramente operativas propias de una situación de urgencia— fue realizado por su compañero que la asistía.



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

A todo evento, y aún si aceptase por hipótesis las exigencias que la demandada postula en su memorial, entiendo que la subrogación legal existió y el agravio resulta igualmente insustancial.

En efecto: el Sr. Borquez ha sido un tercero interesado (arg. art. 467 y 468 del CCyC) que pagó una deuda ajena con el asentimiento de la deudora: la Sra. Cabrera. Esto significa que, como todo tercero interesado que cancela una obligación que no le es propia y que lo hace con asentimiento del deudor, tiene acción contra este último por las reglas del mandato e incluso también por imperio de las reglas del pago por subrogación (art. 882 inc. "a" y último párrafo y 915 inc. "b" del CCyC). Siendo ello así, la Sra. Cabrera tiene derecho a reclamarle a su cocontratante incumplidora el monto que ella misma estará obligada a restituirle al tercero que pagó una deuda generada por la ilegítima falta de cobertura, sea que el reclamo del tercero se sustente en las reglas del mandato (art. 882.a. del CCyC) o que se formule bajo las reglas del pago por subrogación legal (art. 915.b del CCyC).

También un exceso exigir que la actora demuestre que los U\$D3.500 dólares facturados por un nosocomio estadounidense —y acreditados al pago parcial de una cuenta total de más de 35.000 dólares— estén imputados específicamente a la prótesis.

Como señalé, el pago está imputado a una prestación de salud por un monto igual al contenido en el *invoice* del The Gables Surgical Center y asignado a un pago del paciente. Esta información, a la luz del estándar probatorio regulado en el art. 384 del CPCPCBA, es más que suficiente para justificar la procedencia del reclamo.

Si la accionada pretendía acceder a un dato aún más específico por considerarlo de algún modo relevante, o —dicho mejor— pretendía acreditar *que esos U\$D3.500 fueron destinados a pagar otro ítem distinto de las prótesis*, pues entonces debió procurar la producción de esa prueba para



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

acreditar la premisa en la que se sostiene su defensa (arts. 375 segundo párrafo del CPCC y 53 tercer párrafo de La Ley 24.240).

Creo igualmente que el dato es intrascendente: la erogación existió y no resulta controvertido que formó parte de las prestaciones derivadas de una “asistencia médica en caso de accidente”, cuya cobertura formaba parte de las prestaciones debidas por la demandada. Sea con motivo de una prótesis, o con motivo de cualquier otra prestación brindada por el nosocomio, la actora tiene igualmente derecho a peticionar su reembolso.

Propondré al acuerdo desestimar el agravio de la accionada (arts. cit.).

### III.3. Sobre la condena en moneda extranjera

La accionada objeta que se la haya condenado a pagar una suma de moneda extranjera y pide le sea permitido el pago en moneda nacional (v. *tercer agravio*, del memorial del 09/02/2026).

El agravio es infundado puesto que se sustenta en una lectura equivocada de la sentencia.

La magistrada tarifó dos rubros indemnizatorios en dólares estadounidenses, pero aclaró también que era menester “*determinar el valor de la prestación adeudada convirtiendo la suma fijada en dólares estadounidenses al valor de la cotización oficial del dólar vendedor del Banco Nación el día del efectivo pago*” (sic, consid. «V» del fallo).

Esto significa que la sentencia autoriza el pago en pesos de los rubros expresados en dólares y fija incluso el tipo de cambio y la fecha en la que debe realizarse la conversión. En otras palabras, el resultado pretendido por el apelante ya se encuentra contemplado en la sentencia que pretende cuestionar, lo que torna inadmisibile el agravio en estudio (arg. art. 260 del CPCCBA).

### III.4. Sobre el daño moral



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

La jueza reconoció un crédito de U\$D2.600 de daño moral (considerando «VI.2.»), a pagar en pesos mediante una conversión a realizarse en el día del pago (considerando «V» segundo párrafo). La actora reclama una indemnización mayor, de acuerdo a la entidad del perjuicio que dice haber sufrido. La demandada, por su parte, entiende que medió vicio de congruencia, que no se obligó contractualmente a asumir una prestación de ese tipo y que no hay prueba que justifique ese monto.

Los agravios no prosperan.

i. El vicio de congruencia que la demandada le imputa al fallo no es tal.

La diferencia nominal entre el valor presupuestado por la parte en su demanda y el valor escogido en el fallo está justificada por el hecho de que los créditos resarcitorios constituyen *deudas de valor*, las cuales —por definición— importan la cuantificación monetaria *actualizada* de las indemnizaciones que son objeto de reclamo y debate (art. 772 y cctes. del CCyC).

Como lo ha dicho esta Sala en numerosas oportunidades, la cuantificación actualizada de deudas de valor «no genera problemas de congruencia en la medida en que no se busca *dar más de lo pedido* sino *encontrar el valor actual* del crédito originalmente reclamado y sometido a controversia» (mi voto en causa n° 165539 -“Agüero...”- del 04/09/2018, entre otros).

Se dijo allí que «solo podría advertirse un supuesto de resolución *ultra petita* en el caso en el que -mediando una coyuntura inflacionaria ínterin tramita el pleito- el crédito cuantificado mediante este mecanismo no solo arroje una suma nominalmente mayor a la peticionada en la demanda, sino que sea también superior desde el punto de vista de su poder adquisitivo. Es decir, cuando el valor del crédito que el magistrado reconoce como indemnización sea mayor en términos reales (considerando su poder



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

adquisitivo actual) y no solo en términos meramente nominales (considerando únicamente la cantidad de unidades monetarias implicadas)».

Finalmente, resolvimos que «siguiendo este razonamiento, entiendo que es carga del litigante que invoca un vicio de congruencia demostrar que el crédito cuantificado mediante este mecanismo posee un valor real que es superior al valor real histórico del monto que fue dado a debate y sobre el cual ejerció su derecho de defensa» (fallo cit.).

Esta última circunstancia no fue ni demostrada ni siquiera invocada en el memorial, motivo por el cual la queja relativa a la violación al principio de congruencia resulta inadmisibile.

Tampoco tiene razón la demandada cuando cuestiona la procedencia del daño moral afirmando que «no se obligó a asumir dichas prestaciones».

El daño moral no constituye una obligación que reconoce su causa en el contrato de asistencia al viajero. No se trata de una prestación comercial impaga, sino un perjuicio derivado del incumplimiento del contrato que vinculó a las partes.

Cabe recordar que el acreedor de una obligación impaga tiene, frente al deudor en mora, el derecho de percibir la prestación debida (o su contravalor económico, si media incumplimiento absoluto y definitivo) y a ello puede sumarle los daños y perjuicios generados por el incumplimiento. Contrariamente a lo señalado por la accionada en su memorial, los daños y perjuicios derivados del incumplimiento contractual no deben estar previstos en el contrato como riesgos cubiertos, pues no reconocen en ese negocio su causa fuente, sino que se fundan en las reglas de la responsabilidad civil (arts. 1716 y sig. del CCyC) (Sala II, c. 174680 -"Gutiérrez, Hernán D."- del 20/10/2022).

El recurso de la demandada, en lo que al daño extrapatrimonial refiere, debe ser desestimado (art. 1741 del CCyC).

ii. Tampoco creo que sea fundada la queja de la actora



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

Esta Sala ha enfatizado en reiteradas oportunidades que a la hora de justipreciar la procedencia del rubro daño moral no es esencial la índole del deber incumplido (previamente asumido o el genérico de no dañar) ni el consiguiente encuadramiento de la responsabilidad como contractual o aquiliana, sino las características del perjuicio mismo en confrontación con el suceso lesivo que lo produce. Aunque no se exija una prueba exhaustiva de la afección espiritual padecida, las circunstancias del caso deben posibilitar al juez que —en ejercicio de sus facultades propias y aplicando las reglas de la experiencia— juzgue si de acuerdo al normal acontecer, el hecho alegado tiene aptitud para provocar el perjuicio cuya indemnización se solicita (causas 168862 -"Franke....."- del 21/11/2019, 168199 -"Gastiarrena..." del 10/10/2019 , 167312 -"Bertocchini..."- del 10/05/2019, 166428 -"Ale..."- del 13/12/2018, 166363 -"Basano..."- del 02/10/2018, 165996 -"Felices..." , del 20/09/2018).

Contrariamente a lo afirmado por la demandada recurrente, las circunstancias fácticas que llegan incontrovertidas a esta instancia resultan más que suficientes para inferir frustraciones, sinsabores, broncas y enojos por la actora y que constituyen lesiones resarcibles a título de daño extrapatrimonial.

No solo reparo en el incumplimiento de la demandada —basado, como se vio, en una antojadiza y arbitraria interpretación del contrato que ella misma predispuso— sino que, a más de ocho años de nacida la controversia, la reclamante no ha percibido aún la indemnización que le es debida y fue obligada a transitar un extenso proceso judicial para obtener una sentencia que declare su derecho. Hay aquí algo más que una mera vicisitud propia de un contrato: son circunstancias excepcionales con aptitud para alterar el humor, la paciencia y la tranquilidad de los reclamantes.

La decisión de admitir el rubro ha sido correcta y debe ser confirmada.



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

Tampoco pierdo de vista que el caso en estudio exige distinguir la angustia propia de un viaje truncado por un grave accidente, por un lado, de las molestias que específicamente se vinculan con la falta de cobertura de un ítem particular dentro del total de gastos incluidos en la factura hospitalaria, por el otro. Esta última es la única circunstancia imputable al incumplimiento de la accionada y es la que, conjuntamente con la demora que insume este pleito, corresponde evaluar a la hora de meritar la procedencia y cuantía del daño moral.

Hecho este distingo, y sin dejar de recordar que la fijación de la reparación del daño extrapatrimonial queda librada al criterio del juez (esta Sala, c. 169141 -"Bravo..."-, sent. del 07/07/2020, c. 169939 -"Rabainera..."- sent. del 10/09/2020, c. 170031 -"Lasa..."- sent. del 08/10/2020; arg. art. 7 y 1741 del CCyC) concluyo que la recurrente no ha brindado razones suficientes para considerar que el monto reconocido en el fallo es insuficiente, escaso o de algún modo injusto.

Propondré al acuerdo desestimar los agravios referidos a esta temática (art. 1741 del CCyC).

### **III.5. Sobre el daño punitivo**

El magistrado impuso una multa a las demandadas de 9 canastas básicas totales hogar tipo 3 con fundamento en el art. 52 *bis* de la Ley 24.240. Esta decisión es cuestionada por la actora, que exige una sanción mayor, y por la demandada, que la consideran incongruente, improcedente y excesiva.

Analizaré estos puntos en los párrafos que siguen. Adelanto que sólo el agravio de la actora será juzgado procedente.

#### **III.5.a.** La jueza resolvió correctamente la procedencia de la sanción.

Ya he señalado en otras oportunidades (mi voto en causas 162.615 -"Curry..."- del 27/04/2017 y 164.060 -"Gabas..."- del 07/02/2018) que el daño punitivo consiste en "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (Pizarro, Ramón D., “Derecho de Daños”, 2° parte, La Roca Buenos Aires, 1993, pág. 291 y ss.).

En mi voto en la causa “Machinandiarana Hernández, Nicolás c/ Telefónica de Argentina s/ Reclamo contra actos de particulares” (Expte. 143.790, res. del 27/05/2009) expuse que para que la actuación del proveedor merezca la citada sanción, el art. 52 bis de la Ley 24.240 sólo exige el incumplimiento por parte de éste de sus obligaciones legales o contractuales para con el consumidor. Nada más. En consecuencia, el daño punitivo resultaría aplicable a todos los casos en los que se dé cualquiera de los citados extremos, es decir, a todo vínculo jurídico dentro de la relación de consumo. Entonces, allí donde haya un reclamo por un derecho violado, dentro de esta relación, existirá a la par la potestad de exigir daños punitivos (confr. Álvarez Larrondo, F. “*Contrato de paseo en un shopping, deber de seguridad, daños punitivos y reforma de la ley 26.361*”, LL 2008-D, 58).

Empero, también he reconocido que el amplio alcance que le fue asignado al instituto en el art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor contrasta con las posturas dominantes en el derecho comparado, en cuanto afirman que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (STIGLITZ, Rubén S. y PIZARRO, Ramón D., “Reformas a la ley de defensa del consumidor”, LL 2009-B, 949).

Al presente esta postura se impone en la jurisprudencia nacional que, en forma ampliamente mayoritaria, considera que el mero incumplimiento de la normativa no basta para que proceda la aplicación de la multa civil,



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

propugnando una interpretación sistemática del texto legal. En ese sentido, se señala que para la configuración del daño punitivo debe concurrir un elemento subjetivo agravado en la conducta del proveedor de bienes o servicios, que se traduce en culpa grave o dolo, negligencia grosera, actitud temeraria o notorio menosprecio por los derechos ajenos, así como un elemento objetivo consistente en un daño que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional demande la imposición de una sanción ejemplar.

**b.** He leído minuciosamente la totalidad de las constancias obrantes en este expediente, he prestado especial atención en los reproches que la actora formuló sobre la conducta de la demandada y, por último, he reparado con atención en la extensión de este pleito y la posibilidad para lograr una solución conciliatoria en instancias previas al juicio.

Assist Card faltó o concurrió sin instrucciones a las numerosas audiencias ante la Dirección General de Protección al Consumidor e incluso omitió responder misivas extrajudiciales de la accionante y en las que se formulaba con claridad el reclamo que luego sería volcado en la demanda. La demandada sometió a la actora a un extenso proceso judicial que lleva más de cinco años en trámite y en el que la Sra. Cabrera se vio obligada a demostrar que gastó U\$D3.500 en una prótesis, todo lo cual conllevó extensas y costosas gestiones, traducciones y exhortos diplomáticos que insumieron tres años de juicio para ser diligenciados exitosamente. Sobre esto último, no puedo sino pensar que Assist Card siempre supo que *esa prótesis no la iba a cubrir* y la actora contaba con un resumen de tarjeta de crédito de su esposo en el que se consignaba un gasto imputado claramente a un servicio de salud y en fecha concordante con la urgencia médica. La demandada puede ejercer su derecho de defensa del modo que estime pertinente, pero esa prerrogativa ha sido ejercida aquí en un modo rayano al abuso, sometiendo a la accionante a demostrar algo que Assist Card bien



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

sabía que era costoso y difícil de acreditar (y que, llegado el caso, versaba sobre un hecho que ya se encontraba suficientemente corroborado).

Todo lo dicho en párrafos anteriores no solo me persuade de la procedencia de la sanción impuesta a la demandada, sino también de la necesidad de incrementar el monto en los términos del art. 52 bis de la Ley 24.240.

He dicho en otra oportunidad que la tarea de establecer la cuantía de la sanción no es sencilla dado que la norma que regula el instituto omite brindar pautas de cuantificación claras y precisas. El legislador solo prescribió que la punición «se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan» (c. 168199 -"Gastiarena, Daiana..."- sent. del 10/10/2019; art. 52 bis de la LDC).

Como punto de partida, debemos recordar que el daño punitivo tiene una finalidad económica que justifica su aplicación: debe funcionar como un elemento disuasivo para que el proveedor de un producto o servicio no continúe, mantenga o repita conductas similares a las que motivaron la multa, destruyendo la denominada "ecuación perversa" conforme la cual al empresario le resulta menos costoso dañar y reparar en el caso individual antes que prevenir y evitar en la generalidad de los casos (Irigoyen Testa, Matías, "*¿Cuándo el juez puede y cuándo debe condenar por daños punitivos?*". RCyS 2009-X, 16; Cám.Ap.Civ.Com. de Rosario, Sala IV, "Vázquez Ferreyra, Roberto c. Claro AMX Argentina y otro s/ daños y perjuicios", del 07/08/2012).

Irigoyen Testa —cuyas ideas nutrirán en gran medida los párrafos que siguen— ha diseñado una herramienta matemática con una sólida base conceptual que permite determinar la cuantía de los daños punitivos en forma tal que no sea inferior ni exceda el monto necesario para cumplir esa



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

función disuasoria y que, tratándose -como en autos- de daños reparables, busca hacer coincidir la responsabilidad total esperada del dañador con los daños reparables esperados que se derivan de su comportamiento.

De ese modo se logra cumplir con la función principal disuasoria (que se ajusta a los niveles de precaución socialmente deseables) y la función accesoria sancionatoria (que implica una multa civil extracompensatoria que se afronta adicionalmente, luego de haberse compensado perfectamente al damnificado) (Irigoyen Testa, Matías, *Monto de los daños punitivos para prevenir daños reparables*, La Ley, DCCyE, 2011 (diciembre), 87).

El autor propone una fórmula superadora de aquella que se han diseñado en el derecho comparado (en particular, las propuestas por la doctrina estadounidense a partir de los desarrollos del Análisis Económico del Derecho) y en la que se revisan los presupuestos de hecho que justifican el cálculo, enmendando variables que descansan en supuestos irreales que carecen de base teórica y práctica que los justifique (v.gr. la coincidencia entre el daño causado y la indemnización fijada en casos de daños irreparables; o la probabilidad del 100% de condena por daño punitivo de existir una condena por indemnización, etcétera).

El cálculo diseñado procura que el costo privado del empresario coincida con el costo social total del producto que ofrece: si además de su condena por indemnización la empresa también posee una condena esperada adicional por daños punitivos entonces en el futuro preferirá corregir su conducta. De ese modo, deja de resultarle provechoso inobservar el comportamiento debido.

La fórmula es la siguiente:  $D = C \times [(1 - Pc) / (Pc \times Pd)]$ , donde: D = es la cuantía de los daños punitivos a determinar; C = es la cuantía de la indemnización compensatoria por daños provocados; pc = es la probabilidad de ser condenado por la indemnización compensatoria de daños



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

provocados; pd = probabilidad de ser condenado por daños punitivos, condicionada a la existencia de una condena por indemnización compensatoria.

Al solo efecto de realizar el guarismo, calcularé que el total [C] asciende a \$8.800.000 comprensivo de un monto aproximado —y estimado al solo efecto de realizar el cálculo— de indemnización que comprende el daño material y moral.

La probabilidad de que un cliente demande a la empresa de seguros de viaje y, además, gane el pleito la estimaré en un 40% [Pc], considerando lo insustancial de la defensa de Assist Card, basada en una lectura capciosa de un “resumen” de garantías y su contraste con otros documentos unilateralmente creados. Debo inferir que el incumplimiento —y toda su actitud de destrato posterior— se ha hecho con la relativa tranquilidad de una baja probabilidad de recibir un reclamo judicial exitoso. La probabilidad matemática equivale entonces a 0,40 (40/100). Luego, la probabilidad de condena por daños punitivos [Pd] la estimaré en un 40%, considerando que la accionada también ha especulado con una baja chance de una sanción y se han aferrado al incumplimiento del contrato, primero, y a una pasividad en instancias conciliatorias, después. El valor de esa probabilidad, al realizar el cálculo, será de 0,40 (40/100).

Entonces, aplicando al caso la fórmula « $D = C \times [(1 - Pc) / (Pc \times Pd)]$ » resulta que  $D = \$8.800.000 \times [(1-0,40)/(0,40 \times 0,40)]$ ; luego se sigue que  $D = \$8.800.000 \times (0,60/0,16)$ ; finalmente,  $D = \$8.000.000 \times 3,75$ . El resultado que arroja el cálculo es \$33.000.000.-

Por ello, y de conformidad con la escala regulada en el art. 47 inc. “b” de la Ley 24.240 reformado por la Ley 27.701, propondré al acuerdo incrementar la multa fijada por el juez a un total de 21,87 (veintiuno coma ochenta y siete) Canastas Básicas Totales de las publicadas por el Instituto



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

Nacional de Estadísticas y Censos para un hogar tipo 3 (sitio web del INDEC, sección "Estadísticas - Sociedad", apartado "Canastas"; v. valores vigentes a marzo de 2026).

Con el alcance señalado, se hace lugar al agravio de la parte actora y se desestiman los de la accionada (art. 52 bis de la Ley 24.240).

### III.6. Sobre los intereses

La demandada califica de “*abultada, confiscatoria y desproporcionada con la realidad económica*” a la tasa de interés fijada en la sentencia. Pide su reducción a un parámetro razonable o, en su defecto, se utilice la tasa pasiva en dólares para mantener incólume el principio de razonabilidad (v. agravio final del memorial del 09/02/2026).

El agravio resulta inadmisibile.

En primer lugar, entiendo que la queja no logra abastecer las exigencias argumentales previstas en el art. 260 del CPCCBA. El fallo no establece una única tasa de interés, sino dos distintas y cada una de ellas aplicable a un tramo particular del crédito. No solo el recurso no aclara cuál de ellas pretende cuestionar, sino que afirma erróneamente que hay una sola y no explica por qué le serían aplicables los calificativos que le endilga.

En segundo lugar, el agravio resulta inadmisibile por cuanto reclama un resultado que el propio fallo ya contiene. En el tercer párrafo del considerando «V» la magistrada ordenó aplicar una tasa pasiva en dólares para los créditos expresados en esa moneda, motivo por el cual no tiene sentido que el apelante reclame la aplicación de esa misma tasa (lo que genera, además, la dificultad de interpretar por qué calificaría de *abultada, confiscatoria y desproporcionada* a la misma alícuota cuya aplicación reclama en su recurso).

Si acaso lo que la apelante pretende hacer es cuestionar la tasa bancaria fijada con referencia a las operaciones de descubierto en cuenta corriente, lo cierto es que esa alícuota fue prevista para el tramo posterior a la



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

conversión de la moneda extranjera y hasta el efectivo pago de la condena; también se aplica al daño punitivo si mediare incumplimiento. El apelante tampoco indica por qué la alícuota, aplicable exclusivamente a los tramos indicados precedentemente, sería abultada o confiscatoria.

Propondré al acuerdo rechazar el agravio en estudio (arts. 768.c del CCyC y 260 del CPCCBA).

### **ASÍ LO VOTO**

**El Sr. Juez Dr. Roberto J. Loustaunau votó en igual sentido y por los mismos fundamentos.**

### **A la segunda cuestión el Sr. Juez Dr. Monterisi dijo:**

Corresponde: **I)** Rechazar el recurso de apelación de Assist Card Argentina S.A. de Servicios, con costas (art. 68 del CPCCBA); **II)** Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación de la parte actora y, en consecuencia, incrementar el daño punitivo a un total de 21,87 (veintiuno coma ochenta y siete) Canastas Básicas Totales de las publicadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos para un hogar tipo 3, con costas a la demandada; **III)** Diferir la regulación de honorarios para el momento procesal oportuno (art. 31 de la Ley 14.967);

### **ASÍ LO VOTO**

**El Sr. Juez Dr. Roberto J. Loustaunau votó en igual sentido y por los mismos fundamentos.**

En consecuencia, se dicta la siguiente

### **SENTENCIA**

Por los fundamentos expuestos en el precedente acuerdo, se resuelve: **I)** Rechazar el recurso de apelación de Assist Card Argentina S.A. de Servicios, con costas (art. 68 del CPCCBA); **II)** Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación de la parte actora y, en consecuencia, incrementar el



PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
PODER JUDICIAL

daño punitivo a un total de 21,87 (veintiuno coma ochenta y siete) Canastas Básicas Totales de las publicadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos para un hogar tipo 3, con costas a la demandada; **III)** Diferir la regulación de honorarios para el momento procesal oportuno (art. 31 de la Ley 14.967); **IV) REGISTRAR Y NOTIFICAR** a las partes en los términos del art. 10 del Anexo I -«Reglamento para las presentaciones y las notificaciones por medios electrónicos»- del Ac. 4039/21 de la SCBA). Oportunamente, devuélvase.

**REFERENCIAS:**

Funcionario Firmante: 13/05/2026 13:33:50 - LOUSTAUNAU Roberto José - JUEZ

Funcionario Firmante: 14/05/2026 09:50:08 - MONTERISI Ricardo Domingo - JUEZ

Funcionario Firmante: 14/05/2026 10:42:31 - TROBO Lucas Mariano - AUXILIAR LETRADO DE CÁMARA DE APELACIÓN



248500478025927256

**CAMARA DE APELACION EN LO CIVIL Y COMERCIAL SALA II - MAR  
DEL PLATA**

**NO CONTIENE ARCHIVOS ADJUNTOS**

Registrado en REGISTRO DE SENTENCIAS el 15/05/2026 09:14:59 hs.  
bajo el número RS-153-2026 por Ferrairone Alexis Alain.