



ÍNDICE

Introducción	23
Capítulo I: Derecho aplicable, herramientas para lograr el mejor resultado posible contra las aseguradoras conforme los tipos de pólizas existentes	25
1. Legislación aplicable en materia de reclamos contra el seguro contratado	25
2. ¿Cómo saber si son aplicables las normas de consumo? Ventajas prácticas comparativas. Planteos	32
2.1. Ventajas prácticas de ser considerado "consumidor de seguros"	35
3. El beneficio de litigar sin gastos. Aspectos prácticos. Utilidad frente a la aplicación del beneficio de justicia gratuita de las normas de consumo.	42
4. Pluralidad de aseguradoras responsables. Teoría, práctica y casuística	46
5. Responsabilidad civil explicada y aplicada. Responsabilidad contractual. Diferencias entre el incumplimiento contractual y la acción de cumplimiento de contrato	49
6. El incumplimiento de las aseguradoras como acto de violencia. El consumidor de seguros como sujeto discriminado. Implicancias prácticas	52
6.1. El incumplimiento del proveedor al consumidor es un acto de violencia insertado en una sociedad de consumo	55
6.2. Ejemplo concreto en el ámbito del seguro	57
6.3. La faz discriminatoria	61
6.4. La faz sistemática	64
6.5. Implicancias prácticas	68
Capítulo II: Reclamos más comunes contra las aseguradoras	71
1. Destrucción total ¿Cálculo (y pago) del 80 % sobre suma asegurada o sobre valor del vehículo? Aspectos teóricos y prácticos. Planteos posibles	71
2. Los "restos" del rodado. La baja en el registro automotor. Modos de evitar la entrega de los restos. Cláusulas usualmente presentes en las pólizas	76
3. El robo/hurto de unidad. Práctica y teoría. Suma asegurada y límite de cobertura. Práctica y ventajas comparativas	77
4. El tercero transportado en el vehículo. Teoría y práctica para su resarcimiento	81
5. Incumplimiento contractual. Diferencias con la acción de cumplimiento	82
6. Los seguros "todo riesgo" y el problema de la franquicia. Soluciones	83
7. Seguros de accidentes personales, de vida y de transporte de mercaderías	84
7.1. Seguros de accidentes personales	84
7.2. Seguros de vida	86
7.3. Seguros de transporte de mercaderías	86
8. Las ART. Superposición con otros tipos de seguros. Soluciones posibles	87
9. Otros tipos de seguros. Explicación práctica de la prorrata y del seguro de incendio	90
Capítulo III: Cuantificación del daño. ¿Cómo saber cuánto debo reclamar?	
Teoría aplicada	97
1. Monto exigible por destrucción total del vehículo. ¿Suma asegurada o valor real del vehículo? Jurisprudencia mayoritaria. Soluciones	97
2. Monto exigible por robo de unidad. La suma asegurada como límite y posibles soluciones y planteos. Forma de cálculo	103

3. Monto exigible por otros riesgos	104
4. Cuantificación del daño moral o extrapatrimonial. Procedencia en casos de responsabilidad contractual	105
5. Otros daños reclamables	115
5.1. Incapacidad psicofísica permanente e incapacidad psicofísica transitoria	115
5.2. Gastos médicos, farmacéuticos y de transporte	117
5.3. Privación de uso	117
6. Cuantificación del “daño punitivo” Una nueva mirada resarcitoria del daño punitivo	119
7. Método de cálculo de los intereses. Inicio del cómputo	126
8. Formas de cálculo en las diferentes jurisdicciones. Casos prácticos y diferencias entre las distintas salas y cámaras	129

Capítulo IV: Primeros pasos ante la consulta de un cliente. Gestión y negociación del reclamo prejudicial. El reclamo directo y el reclamo a través de la Superintendencia de Seguros de la Nación

1. El problema por el cual pretende una solución, ¿es un problema relevante jurídicamente? Evaluación de la responsabilidad -extracontractual o contractual- del hecho	131
1.1. ¿Cuál de los seguros involucrados debe responder?	132
1.2. ¿Con qué pautas cuento para determinar la responsabilidad en el hecho dañoso?	135
2. Pautas para decidir conciliar o llevar el reclamo a juicio. El inicio de las tratativas transaccionales como parte de la relación de consumo. Ventajas	136
3. Reclamo administrativo, mediación o conciliación (COPREC): ventajas y desventajas. Reclamo de la obligación legal autónoma (art. 68 Ley Nacional de Tránsito)	138
3.1. Mediación	138
3.2. COPREC	139
3.3. Reclamo de la obligación legal autónoma (art. 68 párr. 5° LNT; Res. 271/18 SSN)	142
4. Procedimientos prejudiciales ante la SSN y las oficinas de defensa del consumidor	145
5. Cálculo preliminar del monto a reclamar: análisis costobeneficio	146
5.1. Reclamos contra la propia aseguradora cuando se aplican las normas de consumo	146
5.2. Reclamos contra la propia aseguradora cuando no se aplican las normas de consumo	151
6. Datos y documentación necesarios del siniestro en el reclamo contra la propia aseguradora. Constancias de baja registrad denuncia policial, Ceta y otros certificados. Soluciones	152
7. Tipos y clases de seguros	158
7.1. Seguro de responsabilidad civil (RC)	158
7.2. Seguro de incendio	158
7.3. Seguro de robo	159
7.4. Seguro de hurto	159
7.5. Seguro de daños (destrucción total o parcial)	159
7.6. Seguro “todo riesgo operativo” y subtipo “construcción”	161
7.7. Seguros combinados	162

Capítulo V: Silencio de la aseguradora (o cómo "ganar" un reclamo antes de iniciar la demanda)

1. Plazos de la aseguradora para expedirse sobre el derecho del asegurado. Cómputo, ventajas y aspectos prácticos	163
1.1. Denuncia del siniestro efectuada por el asegurado y debido procedimiento de la aseguradora	163

1.2. Plazo de la aseguradora para pronunciarse sobre el siniestro	170
1.3. Carga de la prueba de la denuncia y del rechazo del siniestro o la ampliación de plazos	173
1.4. Carga de la prueba de la causal de exclusión de cobertura	175
1.5. Domicilio del asegurado y efectiva recepción de las comunicaciones remitidas por la aseguradora	175
2. Solicitud de información complementaria. Límites teóricos y prácticos a su razonabilidad	177
3. Consecuencias prácticas del silencio de la aseguradora. Alcances de la aceptación tácita del siniestro	179
3.1. Extremos y casos sobre los cuales el silencio importa aceptación de siniestro	180
3.2. Extremos sobre los cuales el silencio NO importa aceptación (excepciones al art. 56 LS)	180
3.3. Casos dudosos	182
3.3.1. Quantum a pagar por la aseguradora	182
3.3.2. Falta de cobertura financiera al momento del siniestro	183
4. Silencio de la aseguradora en casos de inexistencia de contrato de seguro, falta de cobertura financiera, culpa grave o dolo, prescripción, reticencia, pluralidad de seguros y sobreseguro. Práctica	185
5. Plazo para el pago, mora automática y posibles desenlaces del N proceso	189
Capítulo VI: La ley de seguros 17.418 Y su aplicación práctica. Plazos para el pago	195
1. Conflictos normativos	195
2. Ventajas prácticas de los institutos de la Ley de Seguros	197
3. Casuística	197
3.1. La mora del asegurador permite reclamar rubros como privación de uso, lucro cesante y daño moral	197
3.2. La existencia de causa penal no es excusa para que la aseguradora interrumpa plazos solicitando información complementaria	198
3.3. Titular del vehículo distinto de la persona asegurada o el beneficiario	199
3.4. Carga de dar aviso a la aseguradora si el titular del vehículo vende el rodado. Imposibilidad de reclamar por el siniestro acaecido (destrucción total, robo de unidad) en caso de incumplir con tal carga	199
3.5. Cuando la aseguradora alega agravación del riesgo, debe probarla mediante juicio de peritos, o de lo contrario, se considerará que no existió	201
3.6. Las inspecciones realizadas por la aseguradora no interrumpen per se el plazo de 30 días para expedirse	202
3.7. Frente al rechazo de cobertura no existe requisito en cabeza del asegurado de impugnar tal rechazo prejudicialmente	203
4. Plazo obligatorio para el pago	203
Capítulo VII: Mitos sobre la prueba en el reclamo contra el propio seguro	205
1. Carga de la prueba: ¿Qué es lo que debo probar y de qué pruebas puedo prescindir?	205
1.1. Daño	209
1.2. Nexo causal	210
1.3. Factor de atribución	211
1.4. Antijuridicidad	211
2. Aspectos prácticos de la pericial mecánica	212
3. La relativa importancia de los testigos. Aspectos prácticos	213
3.1. Extremos que pueden ser probados por testimonios	213
3.2. La importancia de impugnar los testimonios	214
3.3. Neutralización de los testimonios antagónicos	214
3.4. Testigos en causa penal y causa civil	216

3.5. Testigos amigos y parentesco	216
3.6. Citación de testigos a nuestro cargo y citación mediante la fuerza pública	217
4. La causa penal. Mitos y verdades sobre su trascendencia. Problemas comunes	218
4.1. Diferenciación entre el testigo en sede penal y el testigo en sede civil	220
4.2. La prueba producida en sede penal, ¿debe reiterarse en sede civil? Doctrina de la “prueba trasladada”	221
4.3. Prejudicialidad penal	223
5. Procedencia de la prueba pericial médica y de la prueba pericial psicológica. Práctica	224
5.1. Distinción entre daño físico y daño psicológico	226
5.2. Cuantificación conjunta del daño físico y el daño psicológico	226
5.3. Consejos para la impugnación de los dictámenes médico y psicológico	227
6. Trascendencia de la prueba pericial contable	228
7. Otras pruebas periciales de interés	228
7.1. Prueba pericial informática	228
7.2. Prueba pericial en seguridad e higiene, de arquitecto o de ingeniero civil	229
8. Otros medios probatorios de vital importancia	229
8.1. Documental en poder de la demanda	229
8.2. Informativa (oficios)	230
Capítulo VIII: Problemas usuales	233
1. Escasez y orfandad probatoria: posibles soluciones	233
1.1. Vehículo ya reparado o que luego del siniestro es robado o vendido	233
1.2. Falta de testigos del hecho	234
2. Reclamos simultáneos al seguro propio y al seguro del tercero frente a distintos incumplimientos	235
3. Reclamo a través de la vía civil/comercial, de la SSN y de Defensa del Consumidor	236
4. Reclamos contra empresas y sus aseguradoras y contra el Estado y sus seguros	238
4.1. Accidentes en supermercados, shoppings, hoteles, garajes, establecimientos deportivos, entre otros	238
4.2. Reclamos contra el Estado o las empresas de capital estatal y sus aseguradoras	239
5. Errores comunes en la cuantificación del daño en la demanda	239
6. Suma asegurada, franquicia y límite de cobertura. Inconstitucionalidad. Planteos posibles. Falta de cobertura técnica o financiera del seguro contratado por responsabilidad del PAS o de algún intermediario	241
Capítulo IX: Aspectos prácticos del mercado de seguros	249
1. Oposiciones más comunes de las aseguradoras frente a reclamos de sus asegurados	249
1.1. Falta o vencimiento de registro de conducir	249
1.2. “Cédula verde” o título de propiedad a nombre de otra persona. El reclamo del poseedor y del tenedor	250
1.3. Prenda del vehículo y denuncia de venta	252
1.4. Falta de denuncia del siniestro	253
1.5. Falta de cobertura técnica o financiera del seguro. El caso de los cupones de pago y los pagos mediante apps	254
1.6. Suma asegurada	257
1.7. Daños provocados por vehículos robados o entregados a un taller de reparación o estacionados en un garaje	258
1.7.1. Responsabilidad por daños provocados por vehículos robados	258
1.7.2. Daños provocados por vehículos entregados a un taller de reparación o estacionados en un garaje	259
1.8. Reticencia, culpa grave y otras causales de exclusión	260

2. Qué aseguradoras negocian prejudicialmente y cuáles no	261
3. Características de las aseguradora del mercado argentino a la hora de negociar un caso	263
3.1. Sobre las acciones o excepciones meramente dilatorias que suelen utilizar las aseguradoras	263
3.2. Sobre la proactividad que debemos tener como letrados	264
4. Errores comunes de las aseguradoras	265
5. Consecuencias prácticas de considerar al asegurado como consumidor. Contratos de adhesión	267
Capítulo X: La prescripción de la acción contra la aseguradora	273
1. Plazo de prescripción. Distintos plazos aplicados en las distintas jurisdicciones y salas de cámara. Jurisprudencia. Planteos posibles	273
1.1. Forma de contabilizar dichos plazos	278
2. Modos prácticos de interrumpir el plazo de prescripción	280
3. Modos prácticos de suspender el plazo de prescripción. Diferencias	282
4. Acciones que no interrumpen la prescripción. Mitos y errores comunes	286
Capítulo XI: El proceso judicial contra la aseguradora: Incumplimiento contractual y daños y perjuicios	287
1. Planteo inicial. Claves	287
1.1. Planilla de ingreso o sorteo. Inicio por medios digitales. Notificación del traslado de la demanda	287
1.2. Rubros reclamables	289
1.3. El incumplimiento del deber de información como “daño autónomo”	291
2. Las medidas cautelares contra las aseguradoras. Importancia práctica. Cobro anticipado mientras se sustancia el proceso. Pago a cuenta	294
2.1. Consecuencias genéricas de la rebeldía de la aseguradora demandada	296
2.2. Casos en los cuales no es conveniente solicitar la rebeldía	297
2.3. Límites de la rebeldía declarada	298
2.4. Mutabilidad de las medidas precautorias	300
2.5. Pago anticipado. Tutela de urgencia y de evidencia	300
3. La etapa probatoria. Negligencia, caducidad, impugnación de dictámenes periciales y recursos aplicados	302
3.1. Hechos no invocados en la demanda	303
3.1.1. Nuevos hechos	303
3.1.2. Hechos nuevos	303
3.1.3. Valoración en la sentencia de los hechos sobrevinientes	304
3.1.4. Hechos nuevos y nueva documental invocados en segunda instancia	305
3.2. Negligencia o caducidad de la prueba	306
3.3. Inapelabilidad de las resoluciones en materia probatoria. Excepción	308
3.4. Impugnación de los dictámenes periciales	309
3.5. Caducidad de instancia	311
4. Los recursos. Recursos útiles poco utilizados	313
4.1. Primera inapelabilidad por monto del artículo 242 del CPCCN	313
4.2. Segunda inapelabilidad por monto del artículo 242 del CPCCN	315
4.3. Remedio del artículo 38 ter del CPCCN	316
4.4. Momento para fundar el recurso	316
4.5. Recurso de inaplicabilidad de la ley (Ley 27.500)	316
4.6. Restricciones recursivas en los procesos sumarísimos y el COPREC	318
5. Cumplimiento de sentencia y ejecución. Problemas usuales	319
5.1. Pasos usuales para la ejecución de sentencia en procesos de daños y perjuicios	319
5.2. Cobro anticipado	319
5.3. La transacción judicial	320

6. Las deudas de las aseguradoras como deudas de dinero. Aplicación práctica del cálculo de interés más elevado. Cómo solicitarlo	321
7. Límite y prorrateo fijados por el artículo 730 del CCCN	322

Capítulo XII: Etapa judicial: Modelos incorporados al CDdescargable 325

1. Demanda por robo de vehículo (cobertura de robo de unidad)	[Véase en el CD]
2. Demanda por daños del vehículo (destrucción total)	[Véase en el CD]
3. Modelos de carta documento remitidas a la aseguradora por cobertura de destrucción total y por cobertura de robo de vehículo	[Véase en el CD]