

**PROMUEVE ACCIÓN COLECTIVA DE CONSUMO -  
SOLICITA MEDIDA CAUTELAR - BENEFICIO DE  
JUSTICIA GRATUITA.-**

**SEÑOR JUEZ FEDERAL:**

Ricardo Julio ESPINOSA, en mi carácter de Presidente de la ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (CUIT 30-71204446-9) –en lo sucesivo ACUDA- con domicilio social en la calle Ramón L. Falcón N° 6380, Piso 1, Departamento E, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y constituyendo el domicilio procesal en el antes nombrado, conjuntamente con el letrado que patrocina Dr. Juan Pablo MOSQUERA, T° 132, F° 75, del C.P.A.C.F, Domicilio Electrónico 20291935894, a V.S. respetuosamente me presento y digo:

**I.- PERSONERÍA:**

Que, conforme se acredita con la documentación que se acompaña al presente, cuya veracidad declaro bajo juramento, soy presidente de la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Argentina (ACUDA), con domicilio real en su sede madre de la calle Ramón L. Falcón N° 6380 piso 1 depto. "E", Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con suficientes facultades para

representarla en juicio en todo el ámbito de la República Argentina.

La entidad que represento es una asociación civil inscripta bajo el N° 08 en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, encontrándose legitimada para actuar en todo el ámbito nacional en virtud de lo dispuesto por la Constitución Nacional en los arts. 42 y 43, por la Ley 24.240 en los arts. 52, 55 a 60 y 62 y por la Resolución de la ex Secretaría de Industria, Comercio y Minería N° 461/99.

La Asociación de Consumidores y Usuarios de la Argentina (ACUDA) lleva a cabo desde hace años una vasta actuación en defensa de los derechos de usuarios y consumidores en diversas jurisdicciones del país.

## **II.- OBJETO:**

En el carácter invocado la Asociación de Consumidores y Usuarios de Argentina (ACUDA), viene a promover acción judicial de incidencia colectiva, en los términos del art. 52 y concordantes de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor contra la SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN (SSN), con domicilio en Av. Presidente Julio A. Roca 721, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los efectos de que se decrete la nulidad del ARTÍCULO 2° de la Resolución SSN N° RESOL-2024-217-APN-SSN#MEC de manera que se permita mantener

el servicio de remolques en las condiciones previas al dictado de la norma referida.

Lo pedido se sustenta en que el Art. 2 de dicha resolución elimina la cláusula "CA-CO 15.1. Servicio de Remolques" del inciso a.1) del Anexo del Punto 23.6. del Reglamento General de la Actividad Aseguradora (t.o. Resolución SSN N° 38.708 de fecha 6 de noviembre de 2014, y sus modificatorias y complementarias). Lo cual tal como explicaremos a continuación implica un grave perjuicio para todos los usuarios del servicio de Seguro Automotor que contaban con dicha contingencia cubierta en sus contratos, por lo que también solicitamos se otorgue la medida cautelar peticionada y se haga lugar a la demanda conforme a todas las consideraciones de hecho y de derecho que se expondrán en los próximos acápite.

La mencionada Resolución 217/2024 de la Superintendencia de Seguros de la Nación que elimina el servicio de traslado, remolque, asistencia y/o estadía del vehículo asegurado, generados por desperfectos o problemas mecánicos, de batería, de arranque, eléctricos, pinchaduras, cortaduras y/o reventones de las cámaras o cubiertas, falta de combustible y/o cualquier otro que no tenga vinculación con un accidente, incendio, robo y/o hurto, **resulta manifiestamente perjudicial** para los consumidores de seguros, clase que venimos a representar de acuerdo con lo establecido en

el *leading case* Halabi y las Acordadas de La Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN).

### **III.- HECHOS:**

La Resolución SSN N° RESOL-2024-217-APN-SSN#MEC fue dictada por la Superintendencia de Seguros de la Nación con fecha 24 de abril del 2024. La norma determinó la modificación de la cláusula general del Seguro de Vehículos Automotores y/o Remolcados denominada "CG-CO 4.1 Gastos de Traslado y Estadía Cláusula de emisión obligatoria", que forma parte del clausulado establecido en el inciso a.1) del Anexo del Punto 23.6. del Reglamento General de la Actividad Aseguradora (conf. Art. 1° de la resolución).

Asimismo, dispuso en su art. 2 la eliminación de la cláusula adicional "CA-CO 15.1. Servicio de Remolques" del mismo Anexo. En lo que aquí importa, corresponde decir que la sustitución de la cláusula general por la CG-CO 4.1 impuso desde el dictado de la nueva norma que: *"En ningún caso se encuentran cubiertos por esta cláusula el traslado, remolque, asistencia y/o estadía del vehículo asegurado, generados por desperfectos o problemas mecánicos, de batería, de arranque, eléctricos, pinchaduras, cortaduras y/o reventones de las cámaras o cubiertas, falta de combustible y/o cualquier otro que no tenga vinculación con un accidente, incendio, robo y/o hurto"*.

**Por su parte, la eliminación de la cláusula adicional CA-CO 15.1. implica que este servicio que se ofrecía dentro del contrato de seguro automotor ya no podría ser brindada por las compañías de seguros como parte del PRECIO<sup>1</sup> que cobran dichas entidades como contraprestación por el servicio de Seguro de Vehículos Automotores y/o Remolcados.**

Afirmamos lo dicho, no solamente por la redacción de la referida cláusula CG-CO 4.1, sino además por la eliminación de la CA-CO 15.1 y también por lo justificado en los considerandos de la norma a saber a) cuando se menciona en el considerando tercero sobre "*... la distracción de primas para la atención de un servicio que no forma parte del objeto del seguro*"; b) El destino de las primas de seguro del considerando cuarto; c) Cuando se afirma en el considerando sexto que "*... los altos costos que demanda la prestación del servicio de remolque y auxilio mecánico para situaciones ajenas a un siniestro, altera la capacidad de responder a la función principal del contrato de seguro.*"

La presente demanda se inicia en virtud de que se ven gravemente afectados los derechos de los consumidores que desde ahora no cuentan con la cobertura, sin que hasta la fecha se conozca cómo

---

<sup>1</sup> La prestación en dinero que abona el Tomador/Asegurado en pago por la transferencia de riesgo se denomina prima que más los sellados, impuestos, tasas, derechos de emisión, etc constituyen el Premio.

afectará esa decisión en la reducción del precio de seguro. Más aún, y conforme al exiguo plazo que otorga la norma para desafectar dicho servicio, resulta imposible conocer cómo se transformará el mercado para ofrecer dicho servicio, y cuánto tiempo tomará para que, la libre competencia argumentada por el órgano administrativo equilibre los precios, oferta y calidad del servicio del que ahora se priva a los consumidores.

La nueva norma provoca "distorsión" en el mercado relevante de los seguros por afectación al principio de libre competencia (reduce de manera compulsiva y obligatoria la oferta del servicio de seguro), limitando en contrapartida la libre elección a los consumidores. Ello va en contra del segundo párrafo del art. 42 de la Constitución Nacional que dispone que *"Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, **a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados.**"*

De ello se desprende, *a priori*, que se ve afectado el principio de **Protección de la libertad de elección**. *"El contenido de este derecho comprende la posibilidad de elegir por parte de los consumidores de diferentes productos y servicios dentro del mayor surtido y a los precios más bajos. Sostiene Rusconi que la libertad de elección importa el ejercicio libre e irrestricto de la voluntad en el marco de las relaciones de consumo, exteriorizado mediante la posibilidad de efectuar*

*verdaderas opciones, sin condicionamientos arbitrarios o ilegítimos. Afirma dicho autor que las restricciones a la libertad de elección pueden darse por ser la consecuencia del funcionamiento corrompido del mercado o en el marco de relaciones interindividuales entre proveedores y consumidores, contractuales o no”<sup>23</sup>*

Resulta evidente, entonces, que no estamos frente a una medida que tuvo en cuenta la protección del consumidor como finalidad última, a pesar de que expresamente se indicó *“Que es deber de esta SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN velar por el cumplimiento de dicha misión, ejerciendo la autoridad de control en miras de mejorar las cuestiones que competen al mercado asegurador”* (Conforme considerando séptimo de la norma).

Uno de los principales puntos que V.S. debe tener en cuenta al momento de decidir respecto a la admisibilidad de la medida es que las Aseguradoras (proveedoras) brindaban un servicio al Asegurado (consumidor) y cobraban por ese servicio un precio. Debido a la resolución de la SSN ya no podrán las aseguradoras brindar dicho servicio provocando un grave perjuicio al consumidor al cual se le modificara unilateralmente el contrato eliminando un servicio que era fundamental (ahondaremos respecto a la

---

<sup>2</sup> Barocelli, Sergio Sebastián - “Libertad de elección del consumidor y ‘ventas atadas’ en el Proyecto de Código”- Sup. Act. 22/05/2014, 22/05/2014, 1 - Cita Online: AR/DOC/480/2014

importancia que tiene este servicio para el consumidor más adelante) y al cual no se le reducirá el precio significativamente. Es así que se trata de una medida que favorece exclusivamente a las empresas en detrimento del servicio que recibían hasta ahora los asegurados. Es un ahorro de costos, que no se verá trasladado a los precios de las pólizas en beneficio del consumidor.

La Resolución 217/2024 causará más trastornos al asegurado, quien en lugar de llamar al auxilio que le daba la Compañía, deberá procurarse él mismo el auxilio mecánico o el servicio de remolque cuyos proveedores, aprovechando el costo de oportunidad, le cobrará más caro sus servicios y que deberá pagar de su bolsillo.

Dicha resolución implica modificar el contrato de seguro, que por sus propias características es de adhesión y se encuentra alcanzado por la Ley 24.240. Es así que los consumidores deberán de abonar prácticamente las mismas sumas de dinero por la póliza previamente contratada, pero con una **quita esencial en las prestaciones de las mismas.**

Asimismo, vale recordar que el consumidor contrató la cobertura correspondiente, la cual contenía el beneficio de remolque, siendo el mismo uno de los más considerados por los asegurados a la hora de optar por una u otra compañía en el mercado.

Por ello remarcamos que la resolución modifica de forma intempestiva un contrato entre privados, en el cual una de las partes, el **consumidor**, goza de la protección constitucional de sus derechos.

Los consumidores ven afectado su derecho de propiedad al verificar una transferencia de recursos desde su sector al sector de los aseguradores. Es así que ven reducido el servicio de seguro sin que a las claras se verifique una reducción en el valor de la prima/premio. Por su parte, el menoscabo al derecho a la libre competencia con motivo en la disminución de la oferta de servicio hace que se vea conculcado, en contrapartida, el derecho de los consumidores a la libertad de elección garantizado constitucionalmente.

#### **IV.- ANTECEDENTE NORMATIVO:**

Es importante hacer mención brevemente a los antecedentes de esta Resolución ya que el contrato de Seguro de Vehículos Automotores y/o Remolcados es del tipo de alcance general. Esto quiere decir que las condiciones contractuales son aprobadas y modificadas de manera general y uniforme por la Autoridad de Control de la actividad y son de uso obligatorio para todo el mercado asegurador (conforme punto 23.6 del Reglamento General de la Actividad Aseguradora).

Por otra parte, en la misma normativa encontramos las “Cláusulas Adicionales”, que son aquellas cláusulas especiales de las cuales el asegurador puede hacer uso o no. Dichas cláusulas difieren de las que el supervisor de seguros determina como de EMISIÓN OBLIGATORIA (tales como la cláusula CG-CO 5.1 “Cargas especiales del asegurado”). Si bien el texto de la norma las regula al detalle (sin posibilidad de modificación de su texto por el asegurador) la compañía puede optar por ofrecerlas o no en sus coberturas.

En síntesis, las compañías autorizadas a operar en el Seguro de Vehículos Automotores y/o Remolcados, podrán establecer distintas combinaciones de coberturas de acuerdo con las Condiciones Generales y Cláusulas Adicionales que obran en el referido inciso a.1) del Anexo del Punto 23.6. del Reglamento General de la Actividad Aseguradora.

Ahora bien, sin pretender hacer un repaso exhaustivo sobre la historia de la cobertura de Seguro de Vehículos Automotores y/o Remolcados para contextualizar es importante señalar que en el año 2011 la Superintendencia de Seguros de la Nación dictó la Resolución SSN N° 36.100 de fecha 19 de septiembre.

Esta resolución tuvo como objetivo aprobar con carácter general y de aplicación uniforme las condiciones contractuales del ramo de Vehículos Automotores y/o

Remolcados reemplazando las condiciones establecidas por la Resolución SSN N° 35.864 del año 2011.

En esa oportunidad, la Autoridad de Control incorporó al clausulado y como cláusula adicional (como vimos, de uso opcional) la hoy eliminada "CA-CO 15.1. Servicio de Remolques", que permitía a los aseguradores ofrecer, desde ese momento, una cobertura de remolques para los casos en que el asegurado requería de un auxilio mecánico de emergencia o remolque, por haber sufrido algún tipo de falla, avería mecánica o accidente en su automotor, el cual le impidiera continuar su normal circulación (anteriormente ese servicio era ofrecido por las aseguradoras como un servicio, aunque no como una cobertura tarifada en póliza).

Como se observa, esta condición de cobertura de carácter adicional y optativo para las compañías de seguro se mantuvo durante casi 13 años sin generar mayores inconvenientes en su aplicación, siendo un elemento contractual muy valorado por los asegurados al momento de contratar este el seguro para su vehículo, sobre todo los que poseen vehículos de más de cinco años de antigüedad en adelante.

La justificación de la incorporación del servicio como cobertura obedeció precisamente a la necesidad de que las entidades aseguradoras, que con motivo de su actividad exclusiva solo podían comercializar seguros, estaban impedidas de ofrecer otros servicios a su costo

distintos a lo que definía su objeto social, y debían por ello “determinar” el hasta ese momento “servicio” de grúas, como un riesgo a cubrirse dentro de póliza lo que las obligaba entre otras cosas a TARIFARLO, esto es, a incluirlo como parte del “costo” de la prima y ponderar dentro de las notas técnicas del riesgo de Seguro de Vehículos Automotores y/o Remolcados como parte de los gastos de explotación<sup>4</sup>. Va de suyo que la determinación y tarifación importa hacer al riesgo previsible (estadísticamente o por cálculo de probabilidades)<sup>5</sup> y definir prima para cada porción de riesgo.

Es decir, así como se mide y tarifa en el Seguro de Vehículos Automotores y/o Remolcados la cobertura de casco, la de responsabilidad civil, la de cristales, daño, incendio, etc, también se lo hacía con el servicio de grúas, por lo que no había “distracción” de prima posible, tal como lo afirmara el considerando tercero de la Resol - 2024-217- APN - SSN#MEC cuando ese fue objetivado como un riesgo cubierto en póliza.

---

<sup>4</sup> La prima de seguro se denomina “de riesgo” o actuarial según Fernandez Dirube cuando constituye el valor actual del riesgo futuro, establecido en forma científica o empírica sobre la base de probabilidades de acaecimiento. Cuando a esa tarifa se le agregan los importes representativos de los gastos de administración (producción, o sea, comisiones de intermediarios y otros y explotación, o sea, costos administrativos de operación dentro el personal dependientes y otros, así como los gastos por siniestros y un cierto margen de seguridad, estamos frente a la prima comercial.

<sup>5</sup> Los riesgos asegurables deben consistir en hechos: a) futuros; b) ajenos a la voluntad del asegurado; c) lícitos; d) determinados; e) frecuentes; f) previsible (estadísticamente o por cálculo de probabilidades); g) difundidos.

A pesar de los argumentos presentados en la resolución de la SSN, no se proporciona una justificación suficiente para la eliminación de la cláusula de servicio de remolques. La medida parece favorecer exclusivamente a las aseguradoras al reducir sus costos operativos, sin considerar adecuadamente el impacto en los consumidores y la necesidad de mantener un equilibrio contractual justo.

#### **V.- RELACIÓN DE CONSUMO:**

El artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Dicha norma revela la especial protección que el constituyente decidió otorgar a los usuarios y consumidores en razón de ser sujetos particularmente vulnerables, y en cuanto al planteo efectuado en autos interesa, dentro del sistema económico actual.

Las premisas de derecho que definen la relación de consumo se encuentran contenidas en los arts. 1092 y 1093 del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante CCCN), y en los arts. 1, 2 y 3 de la Ley 24.240. El art. 1092 del CCCN y el último de los preceptos citados brindan su noción genérica: "(...) es el vínculo

jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario". El resto de los dispositivos legales recién enunciados, describen a los sujetos de la relación. Es así que, estamos frente a una relación de consumo porque se trata de un proveedor profesional que brinda un servicio para que el usuario haga uso por si o por su grupo familiar y social, conforme la noción que fuera tomada por nuestros doctrinarios y juristas en interpretación del art. 42 CN como criterio amplio.

Ni la ley de seguros, ni las resoluciones de la Superintendencia de Seguros de la Nación, ni un acuerdo entre partes podría dejar sin efecto las normas que establece la ley de defensa del consumidor, que tiene jerarquía superior a las restantes normas aplicables. Incluso, hasta la propia Superintendencia de Seguros de la Nación, reconoce la categoría de los Consumidores de Seguros, a través de la Guía de Consumidores de Seguros.

Es manifiesto que el asegurado es el ejemplo arquetípico de consumidor de seguros, dado que es una de las personas que más protección necesita, habida cuenta que cuantitativamente, son los que mayor relación tienen con las Aseguradoras. Por ello, al ser el asegurado un consumidor de seguros es que va a tener a su disposición todo el marco tuitivo y protectorio que le brinda la normativa consumerista.

Atento lo expresamente establecido por el Art. 42 de la Constitución Nacional y la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240; Ley 26.361), hoy se encuentra plenamente vigente la categoría de 'Consumidores de Seguros'.

No sólo la normativa consumerista es *aplicable* a los Seguros, sino que -además- es *modificatoria* de cualquier pauta o norma de la Ley de Seguros (o del Código Civil; Código de Comercio; etc.) que desproteja a los consumidores. Ello es así, dado que -por un lado- el art. 42 de la Constitución Nacional, en forma expresa y específica, ordena la protección de los Consumidores; y -por otro lado- toda la normativa consumerista (v.gr. Ley 24.240; Ley 24.999; Ley 26.361; etc.), es la aplicación y derivación puntual y concreta de la manda constitucional.

El Art. 2º de la Ley 24.240, establece en su parte pertinente que: "...*todo proveedor* (léase: Aseguradoras) *está obligado al cumplimiento de la presente ley...*" Nótese la claridad y especificidad de la Ley de Defensa del Consumidor: cualquier proveedor (es decir, aquel que desarrolla una actividad en forma profesional, frente a consumidores), tiene la obligación de cumplir con la Ley de Defensa del Consumidor.

Por tanto, no hay ninguna duda que las Compañías de Seguros tienen que cumplir con la Ley 24.240 (aunque la Ley de Seguros determinara lo contrario).

En el Art. 3º de la Ley 26.361, que modificó al Art. 3º de la Ley 24.240, se vuelve a ordenar que: *"...las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones..."*, agregado luego que ello es *"...sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica..."*

Más allá que las Aseguradoras deben cumplir con sus normativas específicas (v.gr. Ley 20.091; Ley 17.418; etc.), la misma ley determina que frente al consumidor, se debe cumplir puntualmente con la Ley de Defensa del Consumidor.

La jurisprudencia en este sentido ha reafirmado la tutela de los derechos de los consumidores de las compañías aseguradoras:

"El contrato de seguro es un contrato de consumo y el art. 3 de la Ley de Defensa del Consumidor establece que la interpretación del mismo debe hacerse en el sentido más favorable para el consumidor; y cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, debe estarse a la que sea menos" CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL (Alejandra Noemí Tevez - Rafael Francisco Barreiro - Ernesto Lucchelli) Mendoza González, Carmen Rosario c/ Zurich Santander

Seguros Argentina S.A. s/ ordinario SENTENCIA del 16 DE FEBRERO DE 2022.

La propia CSJN avaló que las asociaciones de consumidores deben velar por el cumplimiento de las normas de defensa del consumidor frente a las prácticas abusivas de las Compañías de Seguro. *"Corresponde revocar la sentencia que hizo lugar a la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la demandada y rechazó la demanda iniciada por una asociación civil contra una compañía de seguros con el objeto de 142 que se le ordenara cesar en la práctica de cobrar a sus clientes, en los contratos de seguro con cobertura patrimonial, intereses sobre las cuotas de la prima que no se encontraban vencidas al momento en que se producía el siniestro, ya que el derecho cuya protección se procura es de incidencia colectiva referente a intereses individuales homogéneos, existe un hecho único susceptible de ocasionar una lesión a los derechos de una pluralidad de sujetos, la pretensión está concentrada en los "efectos comunes" para toda la clase involucrada y de no reconocerse legitimación procesal a la demandante podría comprometerse seriamente el acceso a justicia de los integrantes del colectivo cuya representación se pretende asumir"* CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION , CAPITAL FEDERAL, CAPITAL FEDERAL (Mayoría: LORENZETTI, HIGHTON, FAYT, MAQUEDA. Voto: PETRACCHI) Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su defensa c/ La Meridional Compañía Argentina de Seguros S.A. s/

ordinario SENTENCIA del 24 DE JUNIO DE 2014  
Nro.Fallo: 14000104.

“Por imperio del art. 37 de la ley 24.240, existiendo cláusulas ambiguas en la póliza de seguro, la interpretación del contrato debe favorecer al asegurado, trasladándose al asegurador las consecuencias que se derivan de la imprecisión o ambigüedad de la cláusula, por asumir su autoría y tratarse de un profesional con experiencia y aptitud técnica.” CAMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL (MAR DEL PLATA) , MAR DEL PLATA, BUENOS AIRES Sala 03 (Gérez - Zampini) G. , Griselda Debora c/ Club Atlético Once Unidos y otros s/ daños y perjuicios SENTENCIA del 9 DE MAYO DE 2013 Nro.Fallo: 13010161.

Con esto, queremos dejar manifiesto que el demandado no puede alegar la falta de relación de consumo en tanto sería absurdo puesto que no existen dudas de la calidad de proveedor que cabe a las Compañías de Seguro, ni tampoco de la condición de destinatarios finales que le cabe a la descripción de la clase que representamos.

#### **VI.- AFECTACIÓN A LA LIBRE COMPETENCIA:**

Conforme a lo explicado con anterioridad, los consumidores han sido injusta e indebidamente perjudicados por esta norma que los deja en situación de

desamparo respecto de una cobertura que poseían, sin que se advierta una significativa mejora en el precio del producto seguro. Por lo cual, puede desprenderse que la Autoridad de Control en materia de seguros ha generado una distorsión en el mercado que no tiene justificación en un bien común superior.

**El seguro no solo tiene como propósito evitar una gran pérdida al asegurado, sino también resguardarlo y garantizar una solución rápida e integral.**

Esto encuentra fundamento en la función social de dicho seguro como instituto adecuado a "la idea solidarista" que se basa en el resguardo al asegurado y en la reparación del daño injustamente padecido. Un razonamiento contrario, importaría la desnaturalización de la función del contrato de seguro, al que corresponde considerar como una relación de consumo contemplado por el artículo 42 de la Constitución Nacional y normas concordantes, la ley 24.240 y sus modificaciones dispuestas por la ley 26.361.

Es por ello que la SSN debe velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores y en este caso se ha excedido en su intervención estatal vulnerando los derechos de los consumidores que ya se encuentran en una clara situación de desventaja frente a las aseguradoras, lo que se profundiza aún más con la resolución dictada.

De esta manera, la intervención del Estado se justifica siempre que resulte un facilitador de transacciones y no se convierta en un costo de transacción adicional. Pero más allá de este concepto, lo cierto es que la intervención suele implicar un desplazamiento del particular por el Estado, ya que aquel resulta restringido o relegado del derecho a llevar a cabo una determinada prestación. Por supuesto existen situaciones en que esa distorsión es deseada o necesaria (p. ej. para corregir cierta 'falla de mercado' preexistente), pero una excesiva intervención estatal puede provocar una distorsión nociva.

Si nos atenemos a los antecedentes de hecho conocidos y a los pobres antecedentes técnicos de la norma, podemos decir que la Resolución no satisface correctamente la necesidad pública de los consumidores. La decisión de intervenir como lo hace la SSN, en un caso como este, debe apoyarse en la existencia de un interés público específico con que dichas prestaciones sean satisfechas, lo que no ocurre en los hechos, sino más bien, al contrario.

De todo lo expuesto, podemos afirmar que la intervención estatal que estamos analizando falla en explicar cómo las supuestas causas en las que se apoyan a resultar en un beneficio concreto para el consumidor y la sociedad y, por este motivo, podría ser cuestionada al entender que limita, distorsiona o

pretende sustituir irrazonable o injustificadamente la actividad de los particulares que en este caso incluye a consumidores cuyos derechos deben protegerse enfáticamente.

Las normas deben ser armonizadas con la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, que es una ley especial, de orden público y nivel constitucional que, en consecuencia, tiene preeminencia legal y jerarquía normativa superior que la ley de seguros, y las restantes normas aplicables, pudiendo incluso tener un efecto modificadorio y hasta derogatorio de las leyes que se le opongan o contradigan.

Ni la ley de seguros, ni las resoluciones de la Superintendencia de Seguros de la Nación, ni un acuerdo entre partes podría dejar sin efecto las normas que establecen la Ley de defensa del consumidor, que tiene jerarquía superior a las restantes normas aplicables.

Con la medida entendemos que se produce la concentración del mercado, es decir, al imponer restricciones en la oferta de servicios por parte de las aseguradoras, la Resolución favorece la concentración del mercado en manos de las grandes compañías, limitando la entrada de nuevos competidores y dificultando la innovación y la diversificación de productos en beneficio de los consumidores.

Además genera falta de Transparencia y Previsibilidad ya que la eliminación de la cobertura de remolques y asistencia mecánica sin una justificación clara y sin ofrecer alternativas adecuadas crea incertidumbre y falta de transparencia en el mercado, lo que dificulta la toma de decisiones informadas por parte de los consumidores y obstaculiza la competencia basada en la calidad y el precio de los servicios.

También existe riesgo de Abuso de Posición Dominante porque la concentración del mercado y la falta de opciones para los consumidores aumentan el riesgo de abuso de posición dominante por parte de las grandes empresas, que podrían aprovechar su poder de mercado para imponer condiciones desfavorables o aumentar los precios de manera injustificada.

Siendo así, la Resolución de la Superintendencia de Seguros de la Nación afecta negativamente la libre competencia al crear un entorno menos competitivo, concentrado y desfavorable para los consumidores. Esto justifica la necesidad de defender los derechos de los consumidores y promover un mercado asegurador más transparente, competitivo y orientado al bienestar de los usuarios.

Como corolario de lo expuesto podemos concluir que, en un contexto donde la política del gobierno tiende a una mayor liberación de las fuerzas del mercado, esta medida va en sentido contrario, generando una fuerte

intervención estatal que distorsiona el mercado en perjuicio principalmente de los consumidores. Ello puede traducirse en una fuerte conflictividad judicial en función de los claros perjuicios que sufren los consumidores por la decisión y por eso se inicia la presente acción colectiva en defensa de todos sus intereses.

### **VII.- CONSIDERACIÓN SOBRE LOS GASTOS DE SALVAMENTO:**

Corresponde analizar la Resolución a la luz de las normas legales pertinentes las cuales consideramos aplicables a la situación que son los artículos 72 y 73 de la Ley de Seguros 17.418 (LS), en el marco general del deber de prevención del daño que establece el Código Civil y Comercial de la Nación en su artículo 1710.

El artículo 72 de la Ley de Seguros dispone que *el asegurado está obligado a proveer lo necesario, en la medida de las posibilidades, para **evitar** o disminuir el daño.* Pero si el asegurado no cumple esta obligación **el asegurador queda liberado de su obligación de indemnizar** *en la medida que el daño habría resultado menor.*

A su vez el artículo 73 establece que **el asegurador está obligado a reembolsar al asegurado los gastos** *no manifiestamente desacertados realizados en cumplimiento de los deberes*

*del artículo 72, aun cuando hayan resultado infructuosos o excedan de la suma asegurada.*

Por ello puede sostenerse que los asegurados deberían llamar a un auxilio mecánico en caso de que el auto quede detenido en la vía pública por un desperfecto mecánico, pedir la factura por los servicios de auxilio mecánico o remolque a un taller y que tiene derecho a solicitar el reembolso de esos gastos a la Compañía de Seguros.

Es decir, la cobertura está íntimamente ligada a los gastos de salvamento del artículo 72 de la LS por cuanto estos desembolsos son a cargo del Asegurador aun cuando se hubiere agotado la suma asegurada. Entonces, no reconocer el Asegurador derecho a reembolso de acarreo podría colisionar con la obligación de la compañía de reintegrar los gastos incurridos por el asegurado para evitar (prevenir) el daño al que refiere el citado artículo de la Ley de Seguros.

En una Argentina con niveles de conflictividad social en ascenso no resulta descabellado pensar que si una persona sufre un desperfecto en su auto mientras transita en vías públicas, se viera en la necesidad de acarrear lo más rápidamente posible su unidad a los fines de evitar actos vandálicos, robo o hurto, riesgos cubiertos por la póliza de seguro automotor y remolcados.

Es por ello que entendemos que el asegurado tendría derecho a reclamar el reintegro, ya que encuadra en la obligación del señalado Art 72 y lo ampara el derecho que le otorga el Art. 73.

En consecuencia, advertimos un nuevo e intenso foco de litigiosidad con los consumidores derivado de la exclusión de la cobertura del CA-CO 15.1 puesto que las entidades podrían verificar el incremento de costos judiciales, pero esta vez sin la debida contrapartida de ingreso de prima, en orden al potencial incremento de las reclamaciones de sus asegurados justificadas en la atención de los gastos de SALVAMENTO, que podrían significar que los consumidores de seguros soliciten el reembolso de los gastos de acarreo por cuanto los mismos pudieran estar justificados en la previsión de "evitar" la ocurrencia del daño al que refiere el artículo 72 de la Ley 17.418.

#### **VIII.- IMPORTANCIA DEL SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES:**

El servicio de remolque ofrecido por las aseguradoras desempeña un papel fundamental en la protección y seguridad de los consumidores en el contexto del seguro de vehículos automotores y/o remolcados. Más allá de ser una simple prestación adicional, este servicio constituye un elemento crucial

para garantizar la movilidad y la tranquilidad de los asegurados en situaciones de emergencia.

El servicio de Grúas es altamente valorado por los consumidores. A mediados de 2015, un estudio presentado por *SEL Consultores* reveló que un 85% de los consumidores se cambiarían de compañía si se le sacara dicha prestación, y que la valoración general del servicio es buena: un puntaje de 7,5 sobre 10. El estudio de *SEL* consignaba, a su vez, que la importancia que tiene para los consumidores que el servicio de asistencia esté incluido en su póliza radica en parte en la preferencia por que el mismo venga incluido en un combo, con la comodidad y la tranquilidad que esto representa.

Los argumentos más mencionados al momento de elegir el cambio de compañía fueron «*prefiero un combo, un paquete*» (41%), «*por comodidad, practicidad, funcionalidad*» (34%), «*así es más barato; por separado sería más caro*» (31%). Incluso, **un 25% de los encuestados respondió que «es imprescindible que la grúa venga con el seguro del auto; es un servicio inseparable del seguro».**

Ya con más profundidad, **SEL** consultó a los encuestados, **qué harían si su compañía de seguros actual decidiera sólo cubrirles la grúa para choque o accidente.** Aunque esta vez el 25% de los productores y el 16% de los asegurados sostuvieron que

se quedarían con su seguro actual y contratarían aparte el servicio de grúas, la realidad es que se mantiene alta la decisión de cambio de compañía si se impusiera la limitación de la cobertura sólo a choque o accidente: **el 77% de asegurados y el 75% de los productores, eligió la opción de la migración.** La razón: **«Necesito que me cubra todo, cualquier problema, no sólo por choque o accidente».**

Por otro lado, la gente cree que el 15%, en promedio, de lo que paga de seguro corresponde al servicio de grúas, porcentaje disparatadamente alejado de la realidad. **El porcentaje que se le carga a la prima por el concepto asistencia mecánica va del 1% al 3% (dependiendo de varios factores).**

Recientemente, la firma de investigación "SEL Consultores"<sup>6</sup> llevó a cabo un nuevo estudio durante los meses de junio a agosto de 2023, que arrojó resultados consistentes con investigaciones anteriores en cuanto a la alta valoración que los asegurados otorgan al servicio de asistencia vehicular. Cuando se les preguntó sobre la importancia de la asistencia mecánica en una escala del 1 al 10, donde 1 representa nada importante y 10 muy importante, el 80% de los encuestados calificó el servicio con una puntuación alta, siendo promotores del mismo.

---

<sup>6</sup> <https://100seguro.com.ar/encuesta-marca-la-fuerte-valoracion-del-servicio-de-asistencia-vehicular-por-parte-del-asegurado/>

Otro aspecto abordado en la encuesta fue la percepción sobre la incidencia del servicio de grúa en el costo total del seguro. Sorprendentemente, el 80% de los participantes admitió desconocer cuánto del precio total del seguro de auto corresponde a la asistencia mecánica. Sin embargo, el 85% expresó su negativa a contratar un seguro de automóvil a un precio más bajo si este no incluyera el servicio de asistencia mecánica, lo que refuerza la idea de una valoración considerable del servicio por parte de los asegurados.

Además, el estudio reveló una baja propensión a cambiar a un seguro que no incluya asistencia mecánica, incluso si este tuviera un precio más bajo. Estos hallazgos destacan la importancia que los consumidores otorgan al servicio de asistencia vehicular y su inclinación a mantenerlo como parte integral de su póliza de seguro, a pesar de la posibilidad de obtener un seguro a un costo menor sin este beneficio.

En definitiva, el servicio de remolque ofrecido por las aseguradoras es altamente valorado por los consumidores, como lo demuestran estudios previos que revelan que la mayoría de los asegurados considerarían cambiar de compañía si se les retirara esta prestación. Este servicio no solo representa una garantía de movilidad y seguridad en situaciones de emergencia, sino que también es percibido como un factor determinante al momento de seleccionar un seguro. La eliminación de esta cobertura no solo impacta

negativamente en la tranquilidad y la protección de los consumidores, sino que también disminuye la calidad percibida del servicio ofrecido por las aseguradoras. Es necesario que se reconozca la importancia de este servicio para los consumidores y que se promueva un mercado asegurador más transparente, competitivo y orientado al bienestar de los usuarios.

Podemos afirmar que el servicio de remolque brinda una garantía de movilidad y asegura que, en caso de avería mecánica, accidente u otra situación imprevista que incapacite al vehículo para circular, los asegurados puedan recibir asistencia rápida y eficiente para trasladar su vehículo a un lugar seguro o a un taller especializado. Esta garantía de movilidad es esencial para evitar contratiempos mayores y para facilitar la continuidad de las actividades diarias de los consumidores.

Además contar con un servicio de remolque brinda a los consumidores una sensación de seguridad y tranquilidad al saber que, en caso de necesidad, pueden solicitar ayuda profesional y especializada para resolver la situación de manera oportuna y sin mayores contratiempos. Esta tranquilidad es especialmente valiosa en situaciones de emergencia en las que los consumidores pueden encontrarse en condiciones de estrés o riesgo.

El consumidor cuenta con un derecho adquirido de protección integral, dado que el servicio de remolque es una pieza fundamental dentro de una cobertura completa ofrecida por el seguro de vehículos automotores y/o remolcados. Esta cobertura integral, que también incluye servicios como la asistencia en carretera, la protección contra daños materiales y la responsabilidad civil, juega un papel crucial en la garantía del bienestar y la seguridad de los consumidores en todas las circunstancias, tanto en la vía pública como fuera de ella.

Es por todo ello que la inclusión del servicio de remolque como una opción dentro de los contratos de seguro ha sido históricamente valorada positivamente por los consumidores, quienes consideran este servicio como un factor determinante al momento de seleccionar una compañía aseguradora. La eliminación de esta cobertura afecta directamente la percepción de valor de los consumidores y disminuye la calidad percibida de los servicios ofrecidos por las aseguradoras.

En conclusión, el servicio de remolque prestado por las aseguradoras no solo es una prestación adicional, sino que representa un elemento fundamental para garantizar la seguridad, la movilidad y la tranquilidad de los consumidores en situaciones de emergencia. Su eliminación injustificada constituye una vulneración directa de los derechos y las necesidades de los

consumidores en el contexto del seguro de vehículos automotores y/o remolcados.

### **IX.- AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:**

Como se ha desarrollado en el transcurso de la presente acción, la puesta en vigor de la Resolución cuestionada implicaría una afectación de los derechos de los consumidores de seguro.

i.- El quebrantamiento de los intereses económicos y el desequilibrio contractual evidente (considerado manifiestamente abusivo en la Ley 24.240 art. 37) en cuanto a la posición de privilegio en que se encuentran las aseguradoras y la desventajosa situación en que coloca al consumidor que tendrá que abonar prácticamente el mismo precio por una póliza que antes incluía servicios que ahora ya no incluirán.

ii.- La afectación del derecho constitucional de la libre competencia en el mercado ya que reduce de manera compulsiva y obligatoria la oferta del servicio de seguro, limitando en contrapartida la libre elección a los consumidores.

iii.- La afectación del derecho de trato digno a los consumidores dado que los consumidores deberán continuar contratando los seguros y no tendrán a donde

migrar ya que ninguno podrá ofrecerles el servicio antes prestado. Además del trato indigno que ya implica la eliminación de un servicio prestado de manera unilateral y la disminución en efecto del servicio prestado por prácticamente el mismo valor.

iv.- Impacto desproporcionado en los consumidores: La eliminación de la cláusula de remolque y asistencia mecánica impuesta por la Resolución 217/2024 tiene un impacto desproporcionado en los consumidores de seguros automotores. Estos consumidores, al contratar un seguro, confían en que recibirán asistencia completa en caso de cualquier eventualidad relacionada con su vehículo. La eliminación de esta cobertura esencial crea una situación de desequilibrio contractual y perjudica gravemente los derechos de los consumidores.

v.- Falta de transparencia y previsibilidad: La medida adoptada por la Superintendencia de Seguros de la Nación carece de transparencia y previsibilidad para los consumidores. La eliminación repentina de una cobertura importante, sin ofrecer alternativas claras o compensaciones adecuadas, deja a los consumidores en una situación de incertidumbre y vulnerabilidad.

vi.- Afectación del principio de buena fe: La modificación unilateral de los términos del contrato de seguro por parte de las aseguradoras, en cumplimiento de la resolución emitida por la Superintendencia de

Seguros, viola el principio de buena fe contractual. Los consumidores confiaron en la integridad y estabilidad de los términos acordados al momento de contratar el seguro, y la eliminación de una cobertura fundamental socava esta confianza.

vii.- Perjuicio económico y falta de equilibrio contractual: La eliminación de la cobertura de remolque y asistencia mecánica no se traduce en una reducción significativa en el precio de las primas de seguro para los consumidores. Esto resulta en un perjuicio económico injustificado para los asegurados, quienes siguen pagando tarifas similares a cambio de una menor protección y servicios.

Es crucial subrayar la magnitud del servicio de remolque dentro del ámbito del seguro automotor y el impacto económico directo que su exclusión tendría en los consumidores. Si hoy en día un consumidor se viera obligado a contratar por separado el servicio de remolque en el mercado, se enfrentaría a costos que oscilan entre los quince mil y treinta mil pesos, cifra considerablemente mayor que evidencia el valor intrínseco de esta prestación. Es imperativo destacar que esta suma de dinero, que actualmente está incorporada en la prestación del seguro, no será reintegrada ni reducida por las aseguradoras en los precios de las pólizas por ese valor. Por lo tanto, la eliminación de este servicio no solo representaría una pérdida significativa en términos de protección y seguridad para los

consumidores, sino también un gasto adicional considerable que recaería directamente sobre sus hombros, menoscabando así su capacidad económica y su bienestar financiero.

Existe un consenso en cuanto a que el precio de las pólizas no se reducirá o en su caso lo hará de manera ínfima. Relevando artículos periodísticos que han tratado la temática puede validarse tal definición.<sup>7</sup>

Sostienen que: "La eliminación del servicio de auxilio mecánico debería llevar a una reducción en el costo de las pólizas de seguros. Al haber un producto menos formando parte de los planes, es lógico esperar que el precio disminuya. Además, si las aseguradoras argumentan que "había abuso" por parte de los asegurados y prácticas desleales en los precios de los servicios de remolque y auxilio mecánico, la eliminación de este servicio debería eliminar esos costos. No obstante, desde el sector asegurador advierten que mientras la inflación continúe en los valores actuales, los precios de los planes seguirán aumentando y, por ende, el costo de las pólizas no se reducirá."<sup>8</sup>

El experto en el tema Jorge D'Urbano, director de Ike Asistencia, en una entrevista radial, afirma que el

---

<sup>7</sup> <https://www.infobae.com/economia/2024/04/28/todo-lo-que-tenes-que-saber-sobre-como-funcionara-desde-ahora-el-servicio-de-grua-y-auxilio-mecanico-de-autos/>

<sup>8</sup> <https://www.perfil.com/noticias/economia/cuanto-cuesta-el-servicio-de-grua-que-los-conductores-deberan-empezar-a-pagar-aparte-por-una-medida-del-gobierno.phtml>

servicio de asistencia tiene una frecuencia 3,5 veces mayor que los siniestros y es muy valorado por los clientes. Aunque los clientes perciben que entre el 15% y el 20% del costo de su póliza se destina a las grúas, en realidad solo representa aproximadamente el 2%.<sup>9</sup>

En este sentido, destaca la alta frecuencia y el valor que los consumidores otorgan al servicio de asistencia y subraya la subestimación del valor del servicio en comparación con el costo real del mismo, ya que los usuarios no son conscientes del bajo costo en comparación con la frecuencia y el beneficio que reciben.

Es decir, cuando un usuario paga una póliza de por ejemplo \$75.000, en realidad solo el 2% de ese valor como máximo, es decir, \$1.500, se destina al servicio que deroga la resolución cuestionada. Por eso, podemos concluir que la reducción de los precios de los seguros será prácticamente imperceptible, pero con una disminución sustancial en los servicios prestados.

A modo ilustrativo, podemos observar que una empresa como "ASSISTANCE TRADERS S.A."<sup>10</sup> establece, al día de la fecha (22/5/24), un plan de cobertura similar al ofrecido por las compañías aseguradoras por un monto mensual de \$17.100. Por otro lado, el "Automóvil Club Argentino" (ACA)<sup>11</sup> ofrece

---

<sup>9</sup> <https://www.instagram.com/reel/C6rWoSMgirb/?igsh=eWptYzE1ZXI0amp6>

<sup>10</sup> [https://auxilio24.com/?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjwI4yyBhAgEiwADSEjeMeT890IHRmb5Qy6XB7kauxil8B77ezZ\\_wxXT6JjPEXyMkGdjvBJqBoClpIQAvD\\_BwE](https://auxilio24.com/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwI4yyBhAgEiwADSEjeMeT890IHRmb5Qy6XB7kauxil8B77ezZ_wxXT6JjPEXyMkGdjvBJqBoClpIQAvD_BwE)

<sup>11</sup> <https://www.aca.org.ar/auxilio-mecanico/>

su tarifa base de auxilio mecánico por un precio de \$41.800. Estas cifras ponen de manifiesto la significativa disparidad entre los costos de contratar estos servicios por separado en el mercado y el beneficio que los consumidores reciben al tenerlos incluidos en sus pólizas de seguro automotor.

Diversos sectores han expresado su preocupación por la afectación de los derechos de los consumidores, tanto en medios periodísticos como en entidades vinculadas a la actividad aseguradora. A modo de ejemplo, en el Foro de la Asociación de Productores Asesores de Seguros de Santa Fe, llevado a cabo el 17 de mayo en dicha ciudad. En este ámbito, la comisión directiva de AAPAS manifestó que la eliminación de la cláusula de asistencia mecánica en los contratos vigentes compromete la buena fe contractual, un principio fundamental en la relación aseguradora, lo cual podría derivar en acciones legales. Esta situación impactaría negativamente en la actividad profesional de los productores asesores de seguros y, principalmente, en la experiencia del asegurado. Además, advirtieron que la modificación unilateral de las condiciones contractuales previamente acordadas socavaría la confianza de los asegurados, confianza que es esencial para el fortalecimiento y sostenibilidad del sistema asegurador. Esto generaría inseguridad jurídica, perjudicando en última instancia la reputación tanto de las aseguradoras como de los productores asesores de seguros y por supuesto a los consumidores que

contratan con ellos.<sup>12</sup> En conclusión, es imperativo mantener las condiciones contractuales originales para preservar la confianza y estabilidad del sistema de seguros, garantizando así la protección de los derechos de los consumidores y en consecuencia también la integridad del sector.

Por ello, urge la necesidad de restablecer el equilibrio contractual. La demanda busca restablecer el equilibrio contractual entre las aseguradoras y los consumidores, garantizando que estos últimos reciban la protección y los servicios por los cuales están pagando. Esto implica la reinstauración de la cobertura de remolque y asistencia mecánica, o en su defecto, la adecuada compensación para los asegurados afectados.

## **X.- JURISPRUDENCIA:**

Con motivo de lo comentado en apartados anteriores, y en plena vigencia de la **Ley de Defensa al Consumidor**, en concordancia con lo estipulado por las Resoluciones de Seguros, la justicia comenzó a tener en cuenta el servicio ofrecido por las aseguradoras y su real cumplimiento en los hechos.

Relativo a ello, cabe mencionar el fallo «*R., M. E. contra N. S. S.A. por acciones Ley de Defensa del*

---

<sup>12</sup> <https://www.tiempodeseguros.com.ar/notas/aapas-toma-de-posicion-frente-al-tema-asistencia-mecanica-en-los-contratos-vigentes>

*Consumidor»*, el cual fue iniciado por un asegurado contra la empresa de seguros por un hecho ocurrido en el año 2015, cuando su vehículo presentó desperfectos técnicos a la altura de La Banda, Santiago del Estero. De acuerdo con lo relatado, el asegurado llamó a la entidad para reclamar que se le proveyera remolque hasta el taller mecánico más próximo, pero no obtuvo respuesta alguna. En el segundo intento, le respondieron que el vehículo siniestrado no figuraba como asegurado, sino uno anterior, por lo que tuvo que repetir el llamado una tercera vez para comunicarse con la sede en Salta, desde donde finalmente se le informó que le enviarían el remolque. Tras varias horas de espera, el conductor forzó la marcha del vehículo hasta una estación de servicio, lo que provocó que se fundiera el motor. Es así que **la jueza subrogante de primera instancia en lo Civil y Comercial de Quinta Nominación de Salta, condenó a la aseguradora por la falta de información relativa al tiempo de espera del servicio de remolque**, considerando que:

*"Le corresponde al demandado prestar el auxilio mecánico de emergencia o remolque al accionante con diligencia y celeridad, conforme fuera acordado por las partes, encontrándose en vigencia dicha póliza".* Según consta en la póliza, el servicio de remolque se presta las 24 horas y los 365 días del año.

El hombre debió ser atendido y asistido sin necesidad de un segundo llamado telefónico. *"El error*

*reconocido por la aseguradora no puede ser eximente de su responsabilidad, en el cumplimiento oportuno de la asistencia requerida”*

*La compañía “incumplió con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley de Defensa del Consumidor, en cuanto establece que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones y demás circunstancias, conforme hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos”.*

#### **XI.- MEDIDA CAUTELAR:**

En atención a la gravedad de la Resolución dictada por la aquí demandada, es que venimos a solicitar a V.S. que dicte de forma expedita una medida cautelar innovativa que ordene a la SSN suspender el cumplimiento de la resolución cuestionada hasta tanto se resuelva con carácter definitivo la nulidad del artículo de la resolución que impone la eliminación de la asistencia de remolque para los casos mencionados en los hechos.

A.- La verosimilitud del derecho.

Esta parte considera que la verosimilitud del derecho se ve manifiesta en las constancias que obran en el expediente, puesto que la misma surge de la

normativa y los hechos denunciados que pueden constatarse en el texto del dictado de la Resolución.

Es menester iniciar considerando que las medidas cautelares no requieren la prueba terminante y plena del derecho invocado; sólo se exige la apariencia del derecho. Se persigue la protección de un derecho que todavía no es cierto, ni líquido, ni consolidado, sino tan solo probable y aun dudoso, es decir, un derecho incipiente.

Las medidas cautelares no exigen de los magistrados el examen de la certeza sobre la existencia del derecho pretendido, sino sólo de su verosimilitud” (Corte Suprema de Justicia de la Nación, 28-8-99, E. D. 181-581.), es más, el juicio de verdad en esta materia se encuentra en oposición a la finalidad del instituto cautelar, que no es otra cosa que atender a aquello que no excede el marco de lo hipotético, dentro el cual, así mismo, agota su virtualidad. (Corte Suprema de Justicia de la Nación, 28-5-98. E. D. 181-581; íd., 22-5-97, D. J. 1998-I-832.)

Pero en cuanto a la severidad o rigurosidad con la que debe ser evaluada la verosimilitud del derecho debe tenerse especial consideración del paradigma particular que presentan los procesos colectivos. Aun cuando en los procesos colectivos los requisitos de verosimilitud del derecho y peligro en la demora son los mismos que en

las acciones individuales, su observación debe hacerse atendiendo a los derechos que se pretenden tutelar.

En cuanto a la verosimilitud del derecho, el Dr. Carlos Enrique Ocampo menciona que "no se trata aquí de otra cosa que el clásico recaudo que llega a estos ámbitos desde la teoría cautelar tradicional. Solo que, en estos supuestos, el interés predominantemente colectivo hará que el juez pueda evaluar la demostración del *fumus bonis iuris* con mayor flexibilidad." (OTEIZA, Eduardo, " Procesos colectivos", Ed. Rubinzal-Culzoni Editores, Santa Fe, 2006 pp. 303.)

Esto en clara relación con las dificultades de probanza que estos procesos conllevan por la pluralidad de sujetos que los caracteriza, entre otras. Se puede aún más poner en resalto que las medidas cautelares peticionadas en acciones colectivas no buscan, en general, un fin "conservatorio" como el que regla en los procesos individuales, sino un fin netamente protectorio.

"Esto se logra a través de la clásica medida cautelar de no innovar, o de su contracara, la medida innovativa" (CAMPS, Carlos Enrique, " Procesos colectivos", Ed. Rubinzal-Culzoni Editores, Santa Fe, 2006 pp. 299.), que contenga la orden de que un determinado status fáctico o jurídico beneficioso para el peticionario se conserve (no innovar) o, siendo ya perjudicial, se altere (innovativa).

Ahora bien, es cierto que de la prueba que se produzca en el expediente surgirá la razón que acompaña a esta parte, pero no es menos cierto que, de las cuestiones de puro derecho que se observan en este escrito contrastadas con las cuestiones indiscutibles de la realidad y el sentido común, el derecho que asiste a los asegurados no sólo es verosímil, sino que es manifiesto.

En la resolución mencionada, se establece como uno de los puntos que justifica la resolución y la aprobación de incluir el mencionado servicio en el contrato de seguro automotor como parte de la prima, los beneficios que esta producirá a instancia de la libre competencia y con ello los beneficios de mercado que redundará en beneficio al consumidor. Sin embargo, lo único que queda claro con seguridad es que el asegurado pierde uno de los beneficios que tenía establecido por contrato, la aseguradora gana en un ahorro millonario por no prestar el servicio, y el consumidor debe proveerse de dicho servicio a través de otra empresa privada y desregulada.

Cabe destacar, en primer lugar, que el servicio que antes era revisado y armonizado tanto en su calidad como en su valor por un ente regulador del Estado (la SSN), ahora quedará en manos de empresas privadas que no solo encuentran un mercado donde su contratación resultará compulsiva para el consumidor, sino, que además dicha contratación será urgente.

La norma cuestionada, establece un exiguo plazo de 90 días para que las aseguradoras dejen de ofrecer el servicio a los consumidores. Al mismo tiempo, supone que en ese breve plazo el mercado se encontrará no solo con empresas que estén preparadas técnica y legalmente para ofrecer dicho servicio, sino que serán tantas y tan variadas que la libre competencia de este nuevo sector que, hasta hace algo más de un mes ni siquiera existía, redundará en los típicos beneficios que la libre competencia brinda al consumidor: mejor precio y mayor calidad.

Resulta verdad que la mayoría de los casos (aunque no en todos) la libre competencia, la especialización de una industria, y la diversificación del mercado logran, finalmente, ofrecer al consumidor productos o servicios mejores y a mejor precio como resultado. Sin embargo, resulta absolutamente irrazonable considerar que en un plazo de 3 meses se puedan dar todos los supuestos que permitan dicho extremo, a saber, la creación de un nuevo sector de servicios, la especialización del mismo, la investigación y maximización de los costos de cada compañía, la comprobación técnica y empírica sobre la mejor prestación del servicio, el estudio sobre la valoración de los usuarios de las características del mismo y la canalización de toda esa información en un resultado: un servicio mejor y más barato.

De igual manera, pero desde la otra punta de este contrato de consumo, cabe recordar que el artículo 4 de la Ley del Consumidor establece el derecho a la información como deber fundamental de todo el estatuto de consumo, puesto que solo la información veraz, adecuada y oportuna pueden morigerar el desequilibrio en la relación de consumo, en donde es el proveedor quien, en la mayoría, sino en todos los casos, ostenta el poder del conocimiento sobre el bien o servicio que ofrece.

En este sentido, es imposible suponer que en el plazo de 90 días, el consumidor que intempestivamente se queda sin un servicio por el abonaba una ínfima porción dentro del valor de la prima de su seguro automotor se encuentre capacitado para conocer de forma veraz, adecuada y por sobre todas las cosas oportuna, las cualidades del servicio que ahora debe contratar por separado, las virtudes y desventajas de cada tipo de contratación, y sobre todo, el funcionamiento de este mercado incipiente en cuanto al precio y la calidad que debiera suponer dicha prestación.

Queda claro con la información acercada a V.S. en este escrito de inicio, que existe por parte de la demandada una conducta reprochable a la luz de la normativa consumeril que no debe ser avalada por este tribunal. No solo resulta imposible que, tal como está escrita la norma y el plazo en ella establecido exista una real y beneficiosa regulación del mercado, sino que se

traslada un servicio controlado por el Estado al sector privado sin brindar siquiera tiempo suficiente para que las empresas compitan, asegurando el equilibrio del sector, ni para que los consumidores se informen y logren realizar contrataciones que no resulten abusivas o perjudiciales.

La demanda se basa en fundamentos legales sólidos, incluyendo la protección del consumidor establecida en la Constitución Nacional, la Ley de Defensa del Consumidor y la normativa vigente en materia de seguros.

Existen precedentes jurídicos que respaldan la importancia del servicio de remolque dentro de las coberturas de seguro y la obligación de las aseguradoras de proteger y garantizar los derechos de los consumidores.

La solicitud de la medida innovativa está en línea con el interés público en la protección de los derechos de los consumidores y la promoción de un mercado asegurador transparente y equitativo.

Preservar la cobertura integral ofrecida por las aseguradoras contribuirá al bienestar social y a la seguridad vial, al garantizar que los consumidores cuenten con los recursos necesarios para hacer frente a situaciones de emergencia en las calles.

Se encuentra entonces suficientemente demostrado, en la medida que requiere el pedido cautelar, que existe por parte de la SSN una conducta ilegal que afecta de forma concreta y actual a un número extenso de usuarios. Es por ello que solicitamos a V.S. conceda con carácter urgente la medida cautelar innovativa que solicitamos, en la que se impida la aplicación de la resolución cuestionada hasta tanto se dicte sentencia de fondo.

B.- El peligro en la demora.

La CSJN ha sostenido que "el examen de la concurrencia del peligro en la demora exige una apreciación atenta de la realidad comprometida, con el objeto de establecer cabalmente si las secuelas que lleguen a producir los hechos que se pretenden evitar pueden restar eficacia al reconocimiento del derecho en juego, operado por una posterior sentencia"

Tal y como lo menciona el Dr. Arazi, a los fines de la procedencia de la medida cautelar, a mayor verosimilitud del derecho no caber ser tan exigente con la demostración del peligro en la demora y viceversa, (CNFed.CAdm., sala IV, 16-4- 98, E. D.). Sin embargo, el peligro en la demora es claro, la afectación actual y diaria del derecho de los usuarios a acceder al servicio de remolque.

En este orden de ideas ha dicho la jurisprudencia, "La defensa en juicio incluye el derecho a obtener un pronunciamiento rápido, dentro de un plazo razonable, pues la dilación injustificada podría implicar que los derechos pudiesen quedar indefinidamente sin su debida aplicación en grave perjuicio de quienes lo invocan". (C.S.J.N., "Enderle, José C. c/ANSeS", sentencia del 14-6-2001)

Dicho ello, y si bien verá V.S. que se encuentra inevitablemente unido a lo mencionado en el acápite anterior, el peligro en la demora es claro. Permitir que se aplique en el plazo de 90 días una norma que elimina un derecho del asegurado y libera la oferta de ese servicio al sector privado resulta a toda vista irreparablemente perjudicial para el consumidor.

La norma en cuestión obliga a que los asegurados, en un contexto económico de suma austeridad (situación que es notoria y de conocimiento público), incurran en una contratación extra sin tener conocimiento suficiente ni sobre el mercado, el servicio o el valor que resulta justo abonar en cada caso.

Cabe aclarar que de tal situación nacerán un sin fin de contratos vinculantes que generarán un enorme gasto en el sector consumidor, el cual se encuentra actualmente diezmado por la situación económica del país. Resulta difícil establecer el alcance del daño económico producido en cada caso, pero si V.S. observa

el universo de miles de asegurados que incurrirán en un gasto hasta ahora innecesario que significa en la suma miles y millones de pesos.

La captación de todo ese dinero que hasta días era considerado como un ahorro para un bien social mayor, pasará a manos de empresas privadas sin tener siquiera un mínimo de experiencia sobre cómo el mercado se adaptará a la nueva situación y, cuantos perjuicios además de los obvios ya mencionados deberá soportar el consumidor.

Es por ello que existe peligro en la demora y especialmente por el impacto inmediato que tendrá en los consumidores ya que la entrada en vigor de la norma causaría un daño inmediato y significativo a los consumidores, quienes verán reducida su protección y seguridad en situaciones de emergencia en la vía pública.

También porque se generará un perjuicio irreparable porque la eliminación del servicio de remolque afectaría los derechos adquiridos de los consumidores y podría causar un perjuicio económico y emocional irreparable, especialmente en casos de accidentes o averías mecánicas.

## **XII.- LEGITIMACIÓN ACTIVA:**

La legitimación activa de las asociaciones de consumidores nace como consecuencia de la especial situación en que puedan encontrarse usuarios y consumidores frente a actos practicados por el Estado y los particulares en detrimento de los derechos constitucionales de aquellos.

Esta legitimación activa de las asociaciones de consumidores y usuarios ha sido ampliamente receptada por nuestra jurisprudencia de modo pacífico a partir del año 1995 destacándose el fallo de la CN.Fed. Cont. Adm. Sala IV, en los autos caratulados "Asociación de Defensa de Consumidores y Usuarios de la Argentina c/ Encargas s/ Amparo"; el fallo de la CSJN en autos "AGUERA c/ Pcia. De Buenos Aires", de fecha 22/04/01997 (LL 1997-C322), y el fallo dictado en los autos "Consumidores Libres Coop. Ltda. c/ Telefónica de Argentina y otros" de fecha 17/10/97 (LL 1997-F273), en los cuales se aceptó la legitimación activa de las asociaciones de consumidores constituidas conforme a la ley, para petitionar en el marco de la defensa de derechos de incidencia colectiva.

En tal sentido, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, haciendo propio el dictamen del Sr. Procurador General, reconoció la legitimación de las asociaciones de consumidores para intentar pretensiones de clase. Así, el Procurador afirmó que *"...el art. 43 del texto*

*constitucional reconoce expresamente, como legitimados para interponer la acción expedita y rápida de amparo, a sujetos potencialmente diferentes de los afectados en forma directa —entre los que se encuentran las asociaciones— por el acto u omisión que, en forma actual o inminente, lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, derechos reconocidos por la Constitución, un tratado o una ley, entre otros, los de incidencia colectiva. Así, esta Procuración General ha sostenido que la reforma constitucional de 1994 amplió el espectro de los sujetos legitimados para accionar, que tradicionalmente se limitaba a aquellos que fueran titulares de un derecho subjetivo individual (conf. dictamen del 29 de agosto de 1996, in re A.95 L.XXX. "Asociación de Grandes Usuarios de Energía Eléctrica de la República Argentina c/ Buenos Aires, Pcia de y otros s/ acción declarativa", en la que V.E., por sentencia del 22 de abril de 1997, rechazó la excepción de falta de legitimación, acogiendo la opinión de este Ministerio Público [Fallos: 320:690])...” (Corte Suprema de Justicia de la Nación, Mujeres por la Vida - Asociación Civil sin fines de lucro - Filial Córdoba c. Estado Nacional, 31/10/2006).*

Por su parte, la doctrina tiene dicho que: “Podrán ser titulares activos de la acción correspondiente tanto los consumidores individualmente considerados como las asociaciones representativas de ellos o el ministerio público...” (Gordillo Agustín “Tratado de derecho administrativo”, Tomo II, Editorial Fundación de Derecho

Administrativo, Bs. As. 2000, cap. XIII.) y que: “los derechos individuales homogéneos son aquellos que derivan de un origen común; es decir, aquellos derechos cuya titularidad está perfectamente individualizada y es divisible, pero han sido lesionados como consecuencia de una misma situación (producto o servicio) y podrán ser ejercidos procesalmente mediante una acción común o colectiva”. (Dante Rusconi “Acciones judiciales de los consumidores”, Editorial Iuris, año 2004; Dr. Stiglitz, “Reglas de Defensa del Consumidor”, pág. 92).

En definitiva, la Asociación se encuentra legitimada activamente para promover la presente demanda, en razón de lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional; 52 y 55 de la ley 24.240 reformada por la Ley 26.361 (publicada en el Boletín Oficial el 7 de abril de 2008), por la Resolución de la ex Secretaría de Industria, Comercio y Minera N° 461/99, y por el artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Destaco a V.S. que la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Argentina (ACUDA) es una Asociación Civil inscripta bajo el N° 08 en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores (Resolución de la Secretaría de Comercio e Inversiones N° 370- E/2016, Publicada en el Boletín Oficial el día 01/12/2016) encontrándose legitimada para actuar en todo el ámbito nacional, conforme surge de la documentación que se adjunta. De sus estatutos surge que la Asociación tiene

por finalidad actuar en defensa de los derechos de usuarios y consumidores en cualquier jurisdicción del país, atribuciones que sin duda la facultan para iniciar acciones como la presente.

Por su parte, el actual artículo 52 de la LCD establece: *“Acciones judiciales. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados. La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizadas en los términos del artículo 56 de esta ley...”*.

En el presente caso, la Asociación inicia la presente demanda en defensa de los derechos de todos los consumidores de seguros. Por lo tanto, su legitimidad no puede ser cuestionada.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación, en la causa “HALABI, ERNESTO C/ P.E.N LEY 25873- DTO 1563/04 S/ AMPARO LEY 16.986 (S.C. H 270, L XLII), expresamente reconoció la legitimación de las Asociaciones de Consumidores para accionar en defensa de derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos derivados de afectaciones como en el caso de autos, a los derechos de los usuarios y consumidores.

Expresa el voto mayoritario: "En estos casos no hay un bien colectivo, ya que se afectan derechos individuales enteramente divisibles. Sin embargo, hay un hecho único o continuado que provoca la lesión a todos ellos y por lo tanto es identificable una causa fáctica homogénea. Este dato tiene relevancia jurídica porque en tales casos la demostración de los presupuestos de la pretensión es común a todos esos intereses, excepto en lo que concierne al daño que individualmente se sufre. Hay una homogeneidad fáctica y normativa que lleva a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte, salvo en lo que hace a la prueba del daño".

Y agrega que la procedencia de este tipo de acciones requiere la verificación de una causa fáctica común, una pretensión procesal enfocada en el aspecto colectivo de los efectos de ese hecho y la constatación de que el ejercicio individual no aparece plenamente justificado. Sin perjuicio de lo cual, también procederá cuando pese a tratarse de derechos individuales, exista un fuerte interés estatal en su protección, sea por su trascendencia social o en virtud de las particulares características de los sectores afectados. Tales extremos se encuentran acreditados en la acción que se pretende como explicaré seguidamente.

## A.- Causa Fáctica Común.

El perjuicio sufrido por los consumidores que se pone de manifiesto a través de esta acción de clase, nace de un hecho único, una causa fáctica homogénea: el dictado de la Resolución 217/2024 que priva a los consumidores del servicio de asistencia y remolque en caso de desperfectos mecánicos.

La Corte tiene dicho en el ya mencionado *leading case* "Halabi" que siempre que haya homogeneidad fáctica y normativa, tal supuesto lleva a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte, salvo en lo que hace a la prueba del daño. La agregación resulta conveniente no sólo en razón de la economía procesal, sino que - fundamentalmente- prevé un piso mínimo de seguridad jurídica evitando que se dicten sentencias disímiles con el mismo objeto.

Se trata de un caso claro en el que las cuestiones particulares -si las hubiera- no desvirtúan la preponderancia de las comunes. Las cuestiones de hecho denunciadas tienen el mismo impacto antijurídico en cada uno de los miembros de la clase afectada por el solo acto de perder un servicio que hasta este momento reciben perfectamente.

Asimismo, cada uno de los argumentos aquí planteados, son suficientes para defender los derechos de los usuarios en tanto las cuestiones de derecho

también resultan uniformes. Cabe aclarar para el caso que los medios de prueba ofrecidos también resultan útiles para probar la existencia de un daño individual de manera colectiva. Es decir que, si bien la cuantificación del daño procederá de la forma que V.S. considere más adecuada, la prueba de su existencia es común a la masa de usuarios abarcados por esta demanda y no requiere de la comprobación individual para cada caso, ya que la conducta reprochada es la generadora de daño en sí misma y este es el único extremo que debe corroborarse.

B.- La pretensión se encuentra focalizada en los efectos comunes.

Como hemos mencionado en los párrafos precedentes, existe un hecho generador de daño: la privación de un servicio que hasta el momento se encontraba cubierto por el seguro obligatorio y ahora deberá ser contratado por el consumidor a una empresa desregulada por un valor muchísimo mayor al que solía pagar. Desde allí que la pretensión de esta parte tiene que ver exclusivamente con que V.S. impida a través de un pedido cautelar que la demandada continúe llevando adelante la conducta reprochada y, con la sentencia, se declare la nulidad de la resolución 217/2024.

Resulta claro entonces, que la pretensión se encuentra enfocada plenamente en el efecto común de la conducta de la demandada: **La privación de un**

**servicio altamente valorado por los usuarios a cambio de una contratación muchísimo más onerosa.** Si bien la medida del daño podrá ser calculada individualmente, el efecto es común en ambos sentidos.

Es un caso típico en el que la agregación resulta conveniente y no solo eso, resulta una herramienta necesaria que permite establecer un mínimo de seguridad jurídica al asegurar que el órgano judicial se expida de forma uniforme sobre una cuestión que resulta común a un colectivo de relevancia no solo cuantitativa (por tratarse de un gran número de afectados) sino cualitativa, ya que se trata de un grupo especialmente vulnerable como lo son los consumidores y usuarios a la luz de lo establecido en nuestra Constitución Nacional.

C.- El interés individual no se encuentra plenamente justificado.

El caso en análisis no solo requiere la agregación por la existencia de un colectivo uniforme, sino, porque de impedirse el trámite colectivo, se estaría asegurando la impunidad de la conducta de la demandada. Esto es así, por tratarse de un caso típico en el que el valor de lo que debería reclamarse de forma individual, no resulta suficiente para iniciar una demanda.

Opinar lo contrario, sería negar la existencia de una barrera económica para el acceso a la justicia

individual. No se trata de evaluar aisladamente la gratuidad del proceso (la cual ha sido asegurada por la normativa y por la reciente jurisprudencia de nuestra Corte), sino de la necesidad de buscar por ejemplo, un patrocinio letrado que lleve adelante un largo proceso judicial de una cuantía no tan significativa. Tiene dicho el Magistrado Lorenzetti que “no se trata un análisis estricto de la tasa de justicia, sino de las dificultades de acceso consideradas globalmente”. (Lorenzetti, Ricardo L, “Justicia Colectiva”, Ed. Rubinzal- Culzoni, 2010, pag. 125).

Establece en la misma obra que existen al menos tres barreras de acceso a la justicia en estos casos: (i) el económico, (ii) el organizativo y (iii) el procesal. “Un buen criterio para examinar este aspecto es el señalado anteriormente relativo a la posibilidad de que los individuos contraten un abogado en forma aislada (marketability) y la homogeneidad de los créditos (variation). Ambos deben complementarse para que tenga sentido el proceso colectivo”.

En el caso de marras, resulta evidente que los montos individualmente considerados no permiten, ni en términos de acceso ni mucho menos de conveniencia, la promoción de acciones individuales contra la aquí demandada ya que el monto de la devolución no sería suficiente para cubrir los costos del proceso. Asimismo, considerando que el objeto de la presente es la nulidad de una resolución abusiva que afecta a toda la clase

determinada por igual, la agregación resulta necesaria no sólo en términos de economía procesal sino también, de seguridad jurídica.

D.- Definición de la clase.

La clase se encuentra perfectamente delimitada a través de un componente objetivo que incluye a todos aquellos usuarios del contrato de seguro automotor que tenían incluido dentro de su póliza el servicio de asistencia, grúa, auxilio y/o remolque. Como V.S. podrá notar, se trata de una clase perfectamente delimitada, ya que los parámetros para su integración implican haber contratado dicho servicio. Estas resultan ser personas perfectamente determinables lo cual asegura la posibilidad de notificarlos fehacientemente con el fin de asegurar su derecho de defensa en juicio y el ejercicio de su opción a ser excluidos, conforme lo establecido en el fallo "Abarca", (CSJN. "Abarca, Walter José y otros c/ estado Nacional- Ministerio Energía y Minería y otro s/ amparo ley 16.986". 06/09/2016).

**XIII.- INSCRIPCIÓN EN REGISTRO**  
**COLECTIVO:**

A.- Declaración Jurada.

Conforme con lo indicado en la Acordada CSJN 12/2016, venimos a manifestar con carácter de

declaración jurada que hemos realizado la búsqueda en el Registro Público de Acciones Colectivas dependiente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, no habiendo encontrado resultados que indiquen que existe al momento alguna causa con objeto similar o idéntico al que aquí se solicita.

B.- Solicita inscripción.

Siguiendo el mismo lineamiento argumental y en base a los preceptos de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, la extensión erga omnes que se otorgue a las resoluciones que se dicten en autos, evitará la eventualidad de sentencias contradictorias. Y en este sentido, solicitamos a V.S. que oportunamente se inscriba esta acción en el Registro Público de Procesos Colectivos y se ordené la correspondiente publicidad de la demanda. Ello se solicita con fundamento en el objeto de esta demanda que se sustenta en la nulidad de una resolución de la SSN pues se brinda tutela a los derechos individuales homogéneos, en este caso el grupo afectado es aquel conformado por los usuarios y consumidores los contratos de seguros ya mencionados.

Nuestra pretensión se enfoca en la reparación de la situación causada por la imposición de una resolución perjudicial para los consumidores, perjuicio cierto y concreto a los usuarios comprendidos en esta demanda. Es por ello que se configura la homogeneidad, supuesto que se requiere para la inscripción en el Registro.

Además de que la acción individual no justificaría el inicio de una demanda, lo cierto es que la acción resulta procedente en aquellos supuestos en los que cobran preeminencia otros aspectos referidos a materias como el consumo (por su raigambre constitucional), circunstancia que se verifica en el presente. Es que la naturaleza de esos derechos individuales excede al interés de cada parte y pone en evidencia la presencia de un fuerte interés estatal para su protección por tratarse de una clase compuesta por un grupo especialmente vulnerable como lo son los usuarios y consumidores, conforme el fallo "Halabi" y nuestra Constitución Nacional.

Siendo así, solicitamos a V.S que considere formalmente admisible la acción colectiva; identifique en forma precisa el colectivo involucrado en el caso; reconozca la idoneidad del representante y establezca el procedimiento para garantizar la adecuada notificación de todos aquellos consumidores que pudieran tener un interés en el resultado del litigio; luego, proceda a efectuar la comunicación respectiva con el fin de que la autoridad responsable del Registro Público de Procesos Colectivos disponga la inscripción pertinente.

**XIV.- BENEFICIO DE JUSTICIA**  
**GRATUITA:**

La normativa tuitiva de los consumidores establece diversos mecanismos tendientes a asegurar el efectivo resguardo de sus derechos y la accesibilidad al sistema jurisdiccional para el caso en que aquellos se vean vulnerados. Dentro de dichas herramientas la Ley de Defensa de los Consumidores establece en su artículo 53 y replica en el 55 el beneficio de justicia gratuita, con el fin de eliminar el impedimento económico que podría significar el pago de la tasa de justicia. En virtud de ello, el legislador libera al actor de su pago.

El art. 55 se refiere al acceso a la justicia, a la gratuidad del servicio de justicia que presta el Estado, que no debe verse conculcado con imposiciones económicas, y que constituyó uno de los principales reclamos desde la sanción de la ley 24.240.

El requerimiento de justicia gratuita que esta parte solicita guarda íntima vinculación con el acceso irrestricto a la justicia, más cuando el reclamo intenta permitir el ingreso a los estrados judiciales a determinadas personas que de otra forma no podrían lograrlo. En este caso, el incentivo por demandar en forma individual en el contexto de crisis desatado por la pandemia es nulo. La

Consagración de los Derechos de los Consumidores en textos legales o constitucionales caerían en letra muerta si no existiesen mecanismos para hacer valer esos derechos en la práctica. Por ello es determinante que la parte actora se encuentre facultada de litigar gratuitamente

Se debe adoptar una postura amplia, pro-consumidor, al momento de analizar el alcance de la gratuidad, criterio que impera en la jurisprudencia. En tal sentido, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dispuesto que la correcta inteligencia del beneficio de gratuidad de la Ley de Defensa del Consumidor no es otra que la de eximir de costas a quien demanda con fundamento en las normas del consumidor. En el Expediente "Consumidores Financieros Asociación Civil para su defensa c/ Nación Seguros S.A. s/ Ordinario" (Expte. N° COM 39060/2011/I/RHI), la Corte Suprema de Justicia de la Nación con fecha 24/11/2015 dijo:

*"En el artículo 42 de la Constitución Nacional se establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Asimismo, se asigna un rol fundamental en esta materia a las autoridades, a*

*quienes se designa como encargadas de proveer a la protección de esos derechos.”*

La efectiva vigencia de este mandato constitucional, que otorga una tutela preferencial a los consumidores, requiere que la protección que la Constitución Nacional encomienda a las autoridades no quede circunscripta solo al reconocimiento de ciertos derechos y garantías, sino que además asegure a los consumidores la posibilidad de obtener su eficaz defensa en las instancias judiciales. En este sentido deben interpretarse las modificaciones que la ley 26.361 introdujo a la Ley de Defensa del Consumidor en materia de acciones judiciales que los consumidores y usuarios pueden iniciar cuando sus intereses resulten afectados o amenazados. En particular, y en cuanto al planteo efectuado en autos, corresponde recordar que en dicha norma se dispone que "...Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio" (artículo 53, último párrafo, énfasis agregado).

A su vez, en el artículo 55 se establece que *"Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas*

*por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de esta ley. Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita”.*

Los claros términos del precepto reseñado permiten concluir que, al prever el beneficio de justicia gratuita, el legislador pretendió establecer un mecanismo eficaz para la protección de los consumidores, evitando que obstáculos de índole económica pudieran comprometer su acceso a la justicia y, en consecuencia, privarlos de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional. En este sentido, la gratuidad del proceso judicial configura una prerrogativa reconocida al consumidor dada su condición de tal, con el objeto de facilitar su defensa cuando se trate de reclamos originados en la relación de consumo.

El otorgamiento del beneficio no aparece condicionado por el resultado final del pleito, pues la norma lo prevé *“para todas las acciones iniciadas en defensa de intereses colectivos”*. Una interpretación que pretenda restringir los alcances del precepto no sólo desconocería la pauta interpretativa que

desaconseja distinguir allí donde la ley no distingue (Fallos: 294:74; 304:226; 333:735) sino que conspiraría contra la efectiva concreción de las garantías constitucionales establecidas a favor de los consumidores -y de las asociaciones que pretendan proteger sus intereses- a fin de posibilitar el acceso a la jurisdicción en defensa de sus derechos.

Si bien se ha debatido si dicho beneficio de justicia gratuita comprende las costas del proceso, esta discusión ha quedado zanjada por la doctrina de la CSJN establecida en distintos precedentes de reciente data. Entre ellos se destacan los siguientes:

1.- “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banca Nacionales del Trabajo S.A. s/ sumarísimo” (Expte. N.º U.66.XLVI.REX), CSJN 11-10-2011: Ante el rechazo de un recurso extraordinario interpuesto por una asociación de defensa del consumidor, el máximo tribunal nacional ordenó que no se le impusieran costas en virtud de lo establecido por el artículo 55 de la LDC. De hecho, la ministra Argibay votó en disidencia, sosteniendo que corresponde condenar en costas a la accionante, pero por no haber requerido expresamente acogerse a los beneficios de gratuidad. Es decir, ni siquiera el único voto en disidencia interpreto restrictivamente los alcances

del beneficio de justicia gratuita, sino que se limitó a fundamentar su rechazo porque la asociación actora no lo había requerido formalmente en presentaciones”.

2.- “Unión de Usuarios y Consumidores c/ Nuevo Banco de Entre Ríos S.A. s/ Ordinario” (Expte. N.º CSJ 10/2013 (49- U). CSJN 30-12-2014:[2] Tres años después, la Corte volvió a expedirse sobre los alcances de este beneficio al hacer lugar al recurso de reposición in extremis articulado por la actora contra la condena en costas dictada por la propia Corte al rechazar un recurso extraordinario federal, previamente interpuesto por aquélla.

En esta breve pero terminante sentencia, sostuvo que “en el fallo del 11 de febrero de 2014 (rechazo del REF) se omitió valorar que en el caso resultaba plenamente aplicable el art. 55, último párrafo de la ley 24.240, en cuanto otorga a las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva el beneficio de justicia gratuita”. En función de ello, dispuso dejar sin efecto “lo resuelto en materia de costas en la sentencia de fs. 462, disponiéndose que en virtud de lo previsto en el artículo 55, último párrafo de la ley 24.240, no corresponde en el caso imponer las costas a la parte actora vencida”

3.- "Consumidores financieros Asociación Civil para su defensa c/ Nación Seguros S.A. s/ Ordinario" (Expte. N.º COM 39060/2011/1/RHI), CSJN 24-11- 2015: El máximo tribunal resolvió que "no cabe exigir el depósito previsto en el artículo 286 CPCCN a las asociaciones de defensa del consumidor para gozar estas del beneficio de justicia gratuita establecida en el art. 55 LEY N.º 24.240. Baso su postura en la evidente "debilidad estructural" que existe entre consumidores y empresas prestatarias de bienes y servicios, motivo por el cual la Constitución Nacional considera al usuario y consumidor como sujeto preferente ".

Corresponde otorgar dicho beneficio porque esta acción es iniciada con el objetivo de obtener la tutela colectiva de derechos individuales de los consumidores ante afectaciones masivas y objetivas en sus derechos a manos de la demandada. Entonces, como se dijo ut supra, muchas veces el consumidor no ejerce activamente su derecho a la jurisdicción para hacer valer sus derechos, pese a sufrir constantes menoscabos en los mismos y en sus intereses económicos. La principal causa de falta de estímulo gira en torno al análisis costo - beneficio que el consumidor pondera al momento de emprender el inicio de una acción judicial.

El beneficio es automático y ni siquiera puede ser dejado sin efecto por un incidente como sucede

con su similar otorgado por el art. 53 LDC para los casos individuales.

En la mayoría de los casos, el quantum dinerario que reclama el consumidor no es lo suficientemente considerable para ameritar un proceso judicial, y afrontar el mismo con todos los gastos que acarrea.

Es en este contexto es que iniciamos demanda colectiva en defensa de derechos individuales homogéneos de los consumidores y usuarios de los servicios de remolque que presta la Compañía Aseguradora porque se violan sus derechos y han sido perjudicados en sus intereses económicos en virtud de la práctica incoada por la demandada.

Por ello, se solicita a V.S. que declare que mi parte se encuentra alcanzada por el beneficio de la LDC art. 55 con la extensión dispuesta por el Máximo Tribunal (lo que incluye tasas y costas.

#### **XV.- PROCEDENCIA DEL PROCEDIMIENTO MÁS ABREVIADO:**

El art. 53 de la ley 24.240 confiere a las acciones judiciales del consumidor el trámite correspondiente a las normas del proceso de

conocimiento más abreviado que rija en la jurisdicción del tribunal ordinario competente.

La Constitución ordenó a las autoridades proveer a la conformación de asociaciones de consumidores y de usuarios (Art. 42 párrafo segundo C.N.) e implementar procedimientos eficaces para la resolución de conflictos (Art. 42 párrafo tercero C.N.).

Asimismo, también la comunidad internacional se procuró que existiera un trámite eficaz, vgr. la Declaración Universal de los Derechos del Hombre establece en su art. 8 que “toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.”.

La Convención Americana, en su art. 25, ap. 1, reza: “Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales”.

La acción colectiva instituida en la Ley 24.240 e iniciada en estos autos, constituye uno de los "procedimientos eficaces para la resolución de conflictos" a que hace referencia el Art. 42 de la C.N. La acción aquí iniciada constituye una herramienta adecuada para enfrentar y solucionar el problema de carácter masivo y disperso de la afectación a los derechos de los usuarios y permite contrarrestar las circunstancias que limitan, restringen y obstaculizan la defensa de los afectados.

A modo de antecedentes referidos a la aplicación del trámite sumarísimo a los casos en que las entidades de defensa del consumidor invocan judicialmente la representación de derechos de incidencia colectiva, pueden citarse, entre otros, los siguientes:

- *Autos "Consumidores Libres y otra c. Telefónica de Argentina y otros s. sumarísimo", que tramitaron por ante el Juzgado Cont. Adm. Fed. N° 10.*
- *Autos "Unión de Usuarios y Consumidores c. E.N. -Jefatura de Gabinete- s. sumarísimo", que tramitan por ante el Juzgado Cont. Adm. Fed. N° 6.*

- Autos "Unión de Usuarios y Consumidores c/ C. T. I. (CTI Móvil) y otros/ proceso sumarísimo (Art. 321 inc. 2 C.P.C.yC.)", Juz. Cont. Adm. Fed. N° 5.
- Autos "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Movicom Bell Southart. 52, 53 y 55 Ley 24.240 s/ proceso sumarísimo", Juz. Cont. Adm. Fed. N° 3.
- Autos "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telecom Personal S.A. y otros/ proceso sumarísimo (art. 321 inc. 2 CPCyC)", Juz. Cont. Adm. Fed. N° 9.
- Autos "Unión de Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Comunicaciones Personales y otros/ proceso sumarísimo ley 24.240 (Art. 321 inc. 2 CPCyC)", Juz. Cont. Adm. Fed. N° 8.
- Autos "Unión de Usuarios y Consumidores c. Estado Nacional (Sec. de Energía y Puertos) s. sumarísimo", que tramitaron por ante el Juzgado Cont. Adm. Fed. N° 9.

En consecuencia, resulta imperativo para V. S. imprimir al presente el procedimiento del juicio sumarísimo.

#### **XVI.- COMPETENCIA:**

La competencia debe entenderse como “la capacidad o aptitud que la ley reconoce a un órgano o conjunto de órganos judiciales para ejercer sus funciones con respecto a una determinada categoría de asuntos o durante una determinada etapa del proceso” (PALACIO, Lino, Derecho Procesal Civil, tomo II, Bs As, Abeledo Perrot, 2007, pág. 366 y ss.).

Teniendo en cuenta el objeto que se persigue, en tanto implica ejercicio de facultades administrativas propias del organismo estatal demandado, la competencia de este fuero no puede ser cuestionada.

En este sentido, para la determinación de la competencia corresponde atender, de modo principal, al relato de los hechos que el actor hace en su demanda y, después, sólo en la medida en que se adecue a ellos, al derecho que invoca como fundamento de su pretensión, pues los primeros animan al segundo y, por ello, son el único sustento de los sentidos jurídicos particulares que les fuesen

atribuibles (arts. 40 y 5º, CPCCN; confr. Fallos 307:871, entre otros).

La CAMARA NAC. APELAC. EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL. , en los autos "Inspección General de Justicia c/ ASEA Asociación Emprendedores Argentinos Asociación Civil y otros s/ inhibitoria" del 24/9/2020 sostuvo que "Corresponde declarar la competencia del fuero en lo contencioso administrativo federal en la causa iniciada con el objeto de que se declare la inconstitucionalidad de distintas Resoluciones Generales de la Inspección General de Justicia que ordenan la readecuación de las sociedades por acciones simplificadas (SAS) y veda la posibilidad de inscripción de manera on line, y declarar la nulidad de la medida cautelar dispuesta por un juzgado comercial que había suspendido la aplicación de dichas resoluciones, dado que la pretensión se encuentra dirigida a impugnar normas reglamentarias dictadas por la IGJ en su faz administrativa y como prerrogativa de poder público de policía sobre la actividad comercial y societaria, lo cual exige la aplicación de normas y principios de derecho público, y en particular del derecho público administrativo."

Atento todo lo dicho, se demanda a la Superintendencia de Seguros de la Nación órgano del

cual emanó la resolución cuestionada y en consecuencia corresponde la competencia federal.

#### **XVII.- RESERVA DE CASO FEDERAL:**

En atención a encontrarse involucrados derechos reconocidos por la Constitución Nacional vengo a formular reserva de caso federal para recurrir a la Corte Suprema de Justicia de la Nación a través de recurso extraordinario federal (art. 14 Ley 48). Esto por verse afectados los derechos de los consumidores establecidos en la Constitución Nacional.

#### **XVIII.- PRUEBA:**

Venimos por el presente a solicitar se aplique el principio de la carga dinámica de la prueba en tanto la demandada se encuentra en mejor posición para proporcionarla ya que tiene mayor acceso a la evidencia.

#### **I.- DOCUMENTAL:**

Se acompaña documentación en la que se acredita el carácter de presidente de Ricardo Espinosa y estatuto de la Asociación Civil.

Se acompañan las capturas de pantalla de los siguientes links:

- <https://100seguro.com.ar/encuesta-marca-la-fuerte-valoracion-del-servicio-de-asistencia-vehicular-por-parte-del-asegurado/>
- <https://www.infobae.com/economia/2024/04/28/todo-lo-que-tenes-que-saber-sobre-como-funcionara-desde-ahora-el-servicio-de-grua-y-auxilio-mecanico-de-autos/>
- <https://www.perfil.com/noticias/economia/cuanto-cuesta-el-servicio-de-grua-que-los-conductores-deberan-empezar-a-pagar-aparte-por-una-medida-del-gobierno.phtml>
- [https://auxilio24.com/?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjwl4yyBhAgEiwADSEjeMeT890IHRmb5Qy6XB7kauxil8B77ezZ\\_wxXT6JjPEXyMkGdjvBJqBoCIpIQAvD\\_BwE](https://auxilio24.com/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwl4yyBhAgEiwADSEjeMeT890IHRmb5Qy6XB7kauxil8B77ezZ_wxXT6JjPEXyMkGdjvBJqBoCIpIQAvD_BwE)
- <https://www.aca.org.ar/valores-cuota-social/>

Para el caso de que la demandada desconozca la prueba ofrecida solicito al actuario certifique las páginas web mencionadas.

## **II.- PERICIAL CONTABLE:**

Solicito se designe perito contable con el fin de que establezca los montos que las aseguradoras

destinan de la póliza para el cumplimiento con la resolución derogada.

### **III.- PRUEBA DE INFORMES:**

Se solicite al Automóvil Club Argentino, como empresa líder en el mercado informe cual es el valor que cobra a sus usuarios para prestar el servicio derogado en la resolución cuestionada.

### **IV.- DOCUMENTAL EN PODER DE LA DEMANDADA:**

Solicitamos que en virtud de la información que tiene indique cual es el porcentaje del valor de la prima que se destinaba al servicio que se dejará de prestar desde la entrada en vigencia de la resolución.

### **XIX.- PETITORIO:**

En mérito de lo expuesto a V.S. solicito:

A.-\_Me tenga por presentado, por parte y por constituido el domicilio.

B.- Imprima a la presente la tramitación por la vía más abreviada (artículo 53 de la Ley N° 24.240.);

C.-\_Se tenga presente la prueba ofrecida;

D.- Se ordene inscribir en el Registro de Procesos Colectivos;

E.- Se tenga presente la reserva del caso federal;

F.- Se conceda el beneficio de justicia gratuita;

G.- Se conceda con carácter urgente la medida cautelar solicitada;

H.- Se decrete la nulidad solicitada.

Proveer de conformidad que,

**SERÁ JUSTICIA**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "A. Ospina", written over a diagonal line.