Trelew, de marzo del año dos mil quince.----------
-- **VISTO**: ----------
-- El recurso de apelación interpuesto a fs. 69 contra la disposición Nro. 45/14 dictada por el Director General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut obrante a fs. 62/64vta., concedido a fs. 90 y vta. que fuera fundado a fs. 77/89.----------
-- **Y CONSIDERANDO:** ----------
- I.- A fs. 62/64vta. el Director General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut dispone sancionar a L. C. d. S. S.A. por infracción a los arts. 4, 19 y 37 de la Ley de Defensa del Consumidor condenándola al pago de una multa de $ 45.000, con más la sanción accesoria de publicar en el Boletín Oficial y un diario de mayor circulación de la zona la presente sanción de conformidad con el art. 47 de la Ley 24240 y sus reformas y el art. 6 de la Ley 4219. Asimismo, ordena el pago de la suma de $ 15.218 a la denunciante en carácter de daño directo.------ Señala que a los efectos de determinar la multa se consideró el perjuicio resultante de la infracción para el usuario del servicio y la posición de la empresa aseguradora en el mercado de acuerdo con los parámetros establecidos por el art. 49 de la Ley 24240
reformada por ley 26361.----------
-- Establece el modo de cumplir las sanciones impuestas, y que su falta de pago hará exigible su cobro por Ejecución Fiscal, siendo suficiente título para la ejecución por vía de apremio la disposición.----------
-- Para así decidir analiza la infracción al art. 4 de la ley 24240, en cuanto este artículo establece que la información debida a los consumidores y usuarios debe ser cierta, clara y detallada cumpliendo de este modo la directiva constitucional consagrada en el art. 42 de la Const. Nac. y art. 33 de la Const. Prov. ----------
Refiere que la información es la columna vertebral del derecho del consumidor, en tanto constituye un instrumento trascendental tendiente a conjurar la superioridad económico jurídica que suelen detentar los proveedores.---------- En este contexto legal señala que la cláusula 7 del contrato de seguros, “Cargas del Asegurado” dispone que “el asegurado debe tomar las medidas de seguridad razonables para prevenir el siniestro, cerrando debidamente los accesos y manteniendo en perfecto estado de conservación…”, observándose a todas luces la falta de claridad y detalle en la información que no cumple con las mínimas características que establece la norma de la Const. Nacional y el art. 4 de la LDC, ya que deben detallarse cuáles son las medidas de seguridad “razonables”, o acaso es de libre interpretación pues siendo así, cerrar la puerta con llave, la ventana de frente por dentro y cerrar la reja con pasador (medidas de seguridad adoptadas por la denunciante y corroboradas por la aseguradora), pueden ser o no razonables.---------- Con cita de Farina señala que el consumidor debe ser informado respecto de lo que va adquirir y para qué

sirve, ya que la violación de estos requisitos permitirá plantear la nulidad del contrato y aplicar las sanciones previstas en la LDC e incluso puede

configurar el delito de estafa.----------

--- Resalta que el informe sobre si las medidas de seguridad con las que cuenta el inmueble son suficientes o no lo son (según el examen personal realizado en la vivienda de la denunciante por el agente representante de la aseguradora), constituye una información de carácter esencial y que debe realizarse en forma detallada, cuestión incumplida por la denunciada.----------

-- Resalta que el seguro había sido contratado desde hacía 9 años y el deber de información que impone la norma rige no sólo al momento de la contratación, sino que subsiste aún después de celebrado y cumplido si dicha información resulta necesaria y no ha sido suministrada con antelación.----------

-- Concluye haciendo lugar al pedido de la denunciante aunque no cuenta con las facturas correspondientes dado que en la denuncia policial (fs. 8) se expresa los bienes que fueron sustraídos y los valores de los mismos a la fecha del robo, así también estima correctos los valores presupuestados en referencia a las rupturas acaecidas en el domicilio de la denunciante.----------

-- Menciona la infracción al art. 10 bis de la ley 24240 en cuanto al incumplimiento de la obligación por la aseguradora y la facultad otorgada por el inc. a del citado artículo que faculta a la denunciante a exigir el cumplimiento forzado de la obligación, sin perjuicio de que siempre tendrá derecho a reclamar por daños y perjuicios.----------

En relación a la infracción al art. 19 de la ley 24240 indica que este artículo impone a los prestadores de los servicios la obligación de llevarlos a cabo conforme fueron ofrecidos y convenidos según las características de los bienes. Aduce que la denunciante aseguró sus bienes y precisó la seguridad que ofrecía su inmueble, luego, acaecido el infortunio realizó la denuncia, es decir, con las modalidades, condiciones de tiempo y forma establecidas en el seguro, y cumplió con la entrega de la documentación respectiva.----------

--- Estima que es abusiva la interpretación de la aseguradora -en su beneficio- de la poco clara y detallada cláusula 7 del contrato, y con nueva cita de Farina señala en referencia a la interpretación del contrato y su relación con el art. 37 de la LDC que este artículo establece que se considerarán términos o cláusulas abusivas las que afecten inequitativamente al consumidor o usuario en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes.----------

-- Finalmente aplica los arts. 53 y 3 de la LDC que en lo pertinente refieren a que los proveedores deberán aportar al proceso los elementos de prueba que obren en su poder conforme a las características del servicio, prestando la colaboración necesaria para esclarecer la cuestión el primero; y el segundo que en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley prevalece el más favorable al

consumidor.----------

--- II.- A fs. 77/89 expresa agravios la denunciada.----------

--- Primer agravio: Manifiesta que no ha sido tratado el planteo de incompetencia del organismo administrativo provincial para entender en temas reglados por la Ley de Seguros so pretexto de la existencia de una relación de consumo, el que fuera realizado desde el inicio de las actuaciones.----------

--- Aduce que denuncias como la presente son de competencia de la Superintendencia de Seguros de la Nación y que la pretendida injerencia que la autoridad de aplicación dentro del ámbito de Defensa del Consumidor tiene sobre las entidades aseguradoras es contraria a la ley 20091.----------

--- Alega que es unánimemente aceptado que dada la alta especificidad técnica involucrada, en general la actividad aseguradora es materia de competencia exclusiva de la Superintendencia de Seguros de la Nación en todos los aspectos contemplados en la ley 20091.----------

---- Añade que el art. 3 de la ley 19549 establece que la competencia de los órganos administrativos será la que resulte según los casos de la Const. Nacional, la leyes y los reglamentos que se dicten en su consecuencia, y es la ley 20091 la que otorga competencia exclusiva y excluyente a la citada Superintendencia, es este organismo la auténtica y genuina autoridad de control de la actividad aseguradora y reaseguradora. Señala que una vertiente atributiva de competencia es la ley y la restante es la índole de la actividad desarrollada.----------

--- Sostiene que la competencia atribuída en el caso al organismo de Defensa del Consumidor desnaturaliza esenciales principios de competencia en materia administrativa y provoca el desplazamiento de las atribuciones que la ley 20091 tiene conferidas a la Superintendencia de Seguros de la Nación, y dice que de acogerse este agravio debe declararse la nulidad de todo lo actuado.----------

-- Afirma que de admitirse la competencia del organismo provincial llevaría a la irrazonable situación de exponer a las entidades a un doble régimen sancionatorio, como el contenido en la ley 20091 y la ley 24240, violatorio del principio “non bis in ídem”.----------

--- Refiere que la ley 20091 en sus arts. 23 y 25 respectivamente estatuye que los planes de seguro así como los elementos técnicos y contractuales deben ser aprobados por la autoridad de control antes de su aplicación; y que la autoridad de control cuidará que las condiciones contractuales sean equitativas. Que el art. 26 establece que la Superintendencia observará las primas que resulten abusivas o arbitrariamente discriminatorias, el art. 57 prohíbe la publicidad engañosa o equívoca por parte de las compañías aseguradoras, y el art. 58 establece las sanciones en caso de inobservancias de estas pautas, las que contemplan llamado de atención,

apercibimiento, multa y suspensión para operar.----------
-- Menciona que la ley posterior deroga a la ley anterior y que la ley de Defensa del Consumidor es general y la ley de Seguros es especial de modo que no puede ser abrogada tácitamente, sino expresamente salvo el caso de manifiesta incompatibilidad.-
-- Ejemplifica que la LDC considera cláusulas abusivas y por ende nulas las que limitan la responsabilidad por daños y las que impongan la inversión de la carga de la prueba, de modo que si consideramos nula la cláusula que limita la responsabilidad del asegurador que responde por la suma asegurada, la actividad aseguradora es inviable, pues no pueden existir técnicamente coberturas ilimitadas. En el mismo sentido respecto a la carga de la prueba, el asegurado está obligado a suministrar al asegurador la información necesaria para verificar el siniestro o la extensión de las prestaciones a su cargo, ya que a nadie se le ocurriría que producido un evento siniestral, el asegurado tenga derecho a percibir la totalidad de la suma asegurada.-------- Indica que por Resolución 35840 de la SSN se creó el Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado, que atenderá los reclamos de los asegurados, les brindará las explicaciones necesarias; y llegado el caso resolverá los problemas planteados por los clientes con la aseguradora describiendo las facultades y atribuciones de este organismo y la creación de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común para resolver las controversias que se susciten con motivo de las contrataciones de coberturas y servicios que realicen las
entidades a sus clientes.----------
---- Cita doctrina y jurisprudencia en su apoyo.----------
----- Segundo agravio: Para el caso que se rechace la incompetencia que plantea, afirma, que la interpretación del término razonable al que alude la póliza se hace en atención a que es normal y habitual para quien deja la casa sin moradores por un período de horas más o menos prolongado que cierre las ventanas que dan al exterior de la vivienda. Indica que pretender que en un contrato de adhesión como lo es el contrato de seguro dirigido a un número indeterminado de personas se especifique en cada caso en particular qué medida de seguridad mínima debe tomar resulta una pretensión excesiva e irrazonable, así como de imposible cumplimiento. Y si alguna duda tenía la denunciante de los requisitos que se exigen para colocarse dentro de la cobertura contratada bien pudo acercarse a la aseguradora a consultar. Subraya que dicha cláusula ha superado el control previo y obligatorio de la Superintendencia de Seguros.--- Tercer agravio: Alega que ha sido reconocido un daño que no ha sido probado y era carga del damnificado hacerlo, pues es indemnizable el daño cierto, el indefectiblemente probado. Además, el daño reconocido configura un enriquecimiento sin causa, toda vez que la suma excede lo pactado por las partes en la póliza. ----------
---- Cuarto y noveno agravios: Afirma que es absolutamente arbitraria e irrazonable la

decisión de admitir daño directo por una suma superior a la prevista en la póliza que establecía como máximo $ 800 por el TV, $ 1.800 por la notebook y $ 530,25 por daños por robo. ----------

--- Quinto agravio: Menciona que la circunstancia que la asegurada al momento del robo mantenía las mismas medidas de seguridad que tenía al momento de contratar y que de ello deriva la obligación de pagar el riesgo asegurado es erróneo, pues el hecho de que la asegurada tenga en su vivienda postigones de madera, si los mismos quedaron abiertos conforme ocurrió en el caso, la existencia de tales postigones, es inocua.----------

---- Insiste que la razón del rechazo de la cobertura es que la asegurada no cumplió con las medidas de seguridad a su cargo, y ello conlleva el rechazo de la cobertura en los términos de la ley de seguros.----------

--- Sexto agravio: Alega que la carga probatoria que reconoce la LDC a la que alude la disposición apelada lo hace en el marco de un proceso judicial, no administrativo. Y a todo evento con las manifestaciones de las partes involucradas y la documental aportada era suficiente para determinar el rechazo de la cobertura. ----------

--- Séptimo y octavo agravios: Afirma que no se está en presencia de un caso de duda acerca de la interpretación de una o más cláusulas de la póliza de seguro. Añade que la interpretación más favorable al consumidor es un principio que como toda norma o principio se debe aplicar con el parámetro básico de la razonabilidad. Manifiesta que la sanción impuesta es exagerada, improcedente e irrazonable y arbitraria. Cita jurisprudencia en su apoyo en la que se decidió la exclusión de la cobertura en situaciones similares a la denunciada.----------

--- Insiste en la abultada sanción impuesta considerando que el monto en debate asciende alrededor de $ 3.000, y que si se trata de la interpretación de una cláusula no advierte el obrar con ánimo de causar daño y de obtener beneficio que amerite tamaña sanción, sumada a la publicación periodística que provoca una innecesaria exposición pública negativa.----------

--- Peticiona la revocación de la sanción impuesta, o de mantenerse, se reduzca considerablemente a un importe razonable por cuanto se acreditaron las circunstancias que determinan su cuantía, desechándose la innecesaria publicación de la misma. Hace reserva del caso federal.----------

--- III.- Cabe precisar que a fin de evitar repeticiones estériles se tratarán conjuntamente los agravios segundo y quinto; tercero, cuarto y noveno; y séptimo y octavo.----------

--- Primer agravio: Manifiesta la apelante que planteó la incompetencia del órgano administrativo para entender en la denuncia formulada con fundamento en la contratación de un seguro contra robo, sosteniendo que resulta de aplicación la ley de Seguros y su reglamentación que otorga una vía administrativa específica de trámite

ante la Superintendencia de Seguros de la Nación para dilucidar las cuestiones que se produzcan entre las partes contratantes, no habiendo recibido respuesta del órgano administrativo de defensa del consumidor.---------- --- No obstante lo anterior, surge de fs. 28 y vta. que el Director General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut dispuso rechazar el planteo de incompetencia, manifestando que la ley 26361 modificó el art. 1ro. de la Ley de Defensa del Consumidor redefiniendo el concepto de consumidor o usuario aumentándolo a un universo de personas incluídas en esas categorías, de modo tal que la Superintendencia de Seguros de la Nación y la autoridad de aplicación de la ley 24240 son dos estructuras que no se excluyen, sino que se integran con una única finalidad: ampliar el marco protectorio de los usuarios de seguros, criterio que comparte esta Sala.---------- Al respecto, cabe comenzar señalando que la dicotomía de ley general y posterior (Ley de Defensa del Consumidor, en adelante LDC) respecto de la ley especial y anterior (Ley de Seguros, en adelante LS), en la que centra su defensa el apelante, pierde de vista que la Constitución Nacional en el art. 42 le otorgó rango constitucional a la relación de consumo, siguiendo idéntica tesitura la Constitución Provincial en el art. 33. La primacía de esta supremacía constitucional hacen prevalecer a la ley consumeril por sobre todo otro ordenamiento normativo.---------- Siguiendo a Lorenzetti, cabe puntualizar que la fuente constitucional confiere al derecho de los consumidores un carácter iusfundamental, lo que significa que el sistema de conflictos normativos no está guiado por las reglas de las antinomias legales tradicionales. Por ello, según este autor, no es lícito fundar la prevalencia de una ley en la circunstancia que sea anterior o especial, y apunta que el derecho de los consumidores es un microsistema legal de protección que gira dentro del sistema del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional.---------- Refiere este autor que “El Derecho de los consumidores es un microsistema legal de protección del consumidor, que gira dentro del sistema de Derecho Privado. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse en primer lugar dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es su carácter autónomo, y aun derogatorio de normas generales, como lo veremos más adelante, en relación al Derecho Civil. El microsistema está compuesto por las siguientes normas: La norma constitucional, que reconoce la protección del consumidor y sus derechos; los principios jurídicos y valores del ordenamiento, ya que el microsistema es de carácter “principiológico”, es decir, tiene sus propios principios; y las normas legales infraconstitucionales, sea que exista un Código, como en el caso de Brasil, o un “estatuto del consumidor”, compuesto por normas dispersas, como ocurre en el caso argentino. El elemento activante es la relación de consumo, es decir, que siempre que exista una relación de este tipo se aplica el microsistema. Con este fundamento se ha dicho que

“la ley 24.240 no constituye simplemente un estatuto de protección al consumidor o usuario, pues sus normas integran el Derecho positivo y deben aplicarse toda vez que exista una relación de consumo, con prescindencia de toda otra norma que se oponga a sus explícitas disposiciones” (C. C. Com. de Santa Fe, Sala I, “Bica Coop. de Emprendimientos Múltiples Ltada. c/ Trucco de Pacheco, Elvir”, L.L. Litoral 1999-1122, R.C. y S. 1999-827, cit. en “Consumidores”, Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003, págs. 46/48).----------

--- Se ha resuelto que en los casos en los que se presentan colisión de normas es importante tener en cuenta que no es la ley, sino la Constitución Nacional, la que es fuente principal del derecho consumerista, (Sala C. C. del TSJ Córdoba, in re “D’Andrea, María del Carmen c/ Caja de Seguros de Vida S.A. - ordinario-cumplimiento /resolución de contrato- Recurso de Apelación- Recurso de Casación”, publicado en “Revista de Responsabilidad Civil y Seguros”, Ed. La Ley, Año XVI, Número 7, Julio 2014, págs. 223/224), de allí que se afirme que la autonomía del microsistema legal protectorio del consumidor, puede ser complementado por el derecho civil y comercial, pero sólo eso, porque a no dudarlo su génesis interpretativa recala en el sustrato constitucional -art. 42 C.N.- y principiológico de la norma infraconstitucional (Ley 24240).----------

--- Es decir, el límite de la supremacía otorgada a la ley de defensa del consumidor cede sólo ante la existencia de derechos subjetivos más favorables al consumidor reconocidos en otras normas integrantes del derecho civil o comercial.---------- Siguiendo este razonamiento que propone la prevalencia de la ley consumeril, en un precedente análogo, pero referido a servicios públicos domiciliarios esta sala juzgó que la aplicación de la normativa consumerista no es más supletoria sino principal y directa en caso de resultar más favorable al consumidor, lo cual es susceptible de ser evaluado en cada caso en concreto (Cfr.; Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada”, Ed. La Ley, año 2009, T.I., pág. 330; ver también Berstem Horacio, “La protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios”, en op. cit., T. III, págs. 705 y sig., en particular pág. 717/718 y jurisp. cit. en nota n° 1289; íd., Alvarez Larrondo, Federico M., “El impacto procesal y de fondo de la nueva ley 26361 en el Derecho del Consumo”, en Suplemento Especial “Reforma de la Ley de Defensa del Consumidor”, La Ley, abril de 2008, págs. 25 y sigts.)(SDCA 002/14, c. 484/13).----------

--- Sin embargo, ninguna línea argumentó el apelante enderezada a demostrar el mayor beneficio que otorgan al consumidor-asegurado, la aplicación al caso de las leyes 17418, 20091 y la Res. 35840 de la S.S.N., que permita ingresar a su análisis en el presente caso.---------- Se suma a lo expresado que, es indudable la obligatoriedad de la aplicación de la ley 24240 respecto de la legislación en materia de seguros dado su carácter de orden público.

Partiendo de la premisa que el orden público es una característica de ciertas relaciones jurídicas que por su trascendencia se les aplican los principios que cada sociedad estima como fundamentales de su organización social, corresponde al Poder Legislativo establecer el carácter de orden público de una ley. Ahora bien, los jueces no pueden juzgar acerca de si tales leyes son o no de orden público, puesto que la potestad del Poder Legislativo de reducir el campo de la autonomía de la voluntad en materia contractual es indiscutible, salvo cuando puede afectar una garantía constitucional (Borda, Guillermo A., “Tratado de Derecho Civil. Parte General”, La Ley, Buenos Aires, 2008, t. I, pág. 156). Al respecto, demás está resaltar que la ley 24240 torna operativa la garantía constitucional reconocida en el art. 42 de modo tal que no está comprendida en la excepción señalada.---------- Por otra parte, en este marco legal complejo cabe precisar, que no ha sido vulnerado el principio “non bis in ídem” invocado por el apelante, pues no medió denuncia de la aseguradora en el sentido que la asegurada haya realizado otro reclamo ante la Superintendencia de Seguros de la Nación por el mismo siniestro, descartándose en consecuencia el peligro de que un mismo hecho sea juzgado en más de una oportunidad. Ya se anticipó que ambas vías administrativas se integran y armonizan y que será aplicable la que más beneficie al consumidor o usuario, y aunque no se ejerza esta opción, elegida una, se excluye a la restante.---------- Además, parece razonable estimar que es más favorable para el asegurado que un órgano administrativo específico de control y aplicación de las normas consumeriles sea el que revise las cuestiones atinentes a la interpretación y aplicación de las cláusulas que integran las pólizas de seguro, en lugar de asignarle tal tarea a la Superintendencia de Seguros de la Nación que es el organismo administrativo que supervisa y aprueba las cláusulas que integran las pólizas, conforme expresa el mismo apelante.---------- De lo expuesto cabe concluir, que la denuncia realizada ha de juzgarse en el marco de la ley 24240 y sus modificatorias toda vez que los sujetos intervinientes y la relación contractual se haya comprendida en las previsiones de los arts. 1, 2 y 3, en consecuencia, el órgano competente a la luz de la citada ley, es la autoridad local de aplicación (art. 45, último párrafo), que en la Provincia se estableció en los arts. 2 y 3 de la Ley VII N° 22 reglamentada por Decreto 896/98, que es la que a la sazón dictó la disposición recurrida, motivo por el cual se desestima este agravio. En consecuencia, deviene abstracto tratar la nulidad de las actuaciones que solicitara el apelante.---------- Segundo y quinto agravios: Estos agravios se fundan en la interpretación que debe otorgarse a la cláusula 7ma. de la póliza por la cual se establece como carga del asegurado que “debe tomar las medidas de seguridad razonables para prevenir el siniestro, cerrando debidamente los accesos y manteniendo en perfecto estado de conservación y funcionamiento los herrajes y cerraduras”. ---------- Se centra entonces la cuestión en determinar cuál era la conducta razonable que debía asumir la denunciante. Es decir,

cuál es la conducta que en la generalidad de los casos asume una persona que se retira de su hogar en las circunstancias de tiempo, lugar y modo en que lo hizo la actora y el alcance del concepto “cerrando debidamente
los accesos” (sic).----------

--- Cabe precisar, entonces, la interpretación que ha de brindarse en el caso a esta cláusula dada la ambigüedad y vaguedad con la que ha sido redactada.----------

--- Para ello se estará a las pautas orientadoras de las reglas que prevé el art. 37 de la LDC. La principal es que la interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor, y la específica del inc. b) que tiene por no convenidas las cláusulas que limiten la responsabilidad por daños, supuesto que podemos llamar de no responsabilidad y que parte de la idea que el deudor de una prestación se exonera de reparar los daños, de una ejecución imperfecta en la prestación a la que se obligó, para, en uso de su poder de negociación, introducir cláusulas en el contrato, las que por vía de interpretación desvían los riesgos relacionados con el contrato concluido, y en apartamiento del derecho dispositivo hace recaer los riesgos en forma total o parcial sobre el consumidor (Cfr. Piccaso-Vázquez Ferreyra, obra citada pág. 450, ap. b).--------

-- Adunan lo expuesto la regla general de interpretación contractual fijada en el Código de Civil, en cuanto a que en el acto interpretativo se estará a la intención común de las partes conforme a la buena fe y a lo que razonablemente se habría obligado un contratante cuidadoso y previsor, según el art. 1198, esto es, aplicación lisa y llana del principio de buena fe, y las reglas específicas contenidas en los arts. 217 y 218, incs. 1°, 2° y 4° del Código de Comercio.----------

Siguiendo esta tesitura, el nuevo código civil en los contratos de consumo, establece que la interpretación es a favor del consumidor, haya o no predisposición de cláusulas generales. Por otra parte, en caso de duda, se aplica el principio "favor libertatis", es decir, la opción menos gravosa (Lorenzetti, Ricardo L., “La interpretación de los contratos”, Sup. Esp. Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Contratos 2015 (febrero), 191, LaLeyonline: AR/DOC/237/2015).----------

--- En este marco interpretativo, la cláusula contractual en cuestión no prevé específicamente en qué ocasiones deben permanecer cerrados los accesos, y qué se entiende por mantener cerrado. La experiencia indica que lo habitual es mantener las puertas y ventanas cerradas, pero los postigos o persianas se cierran por la noche o cuando el inmueble va a permanecer inhabitado por mucho tiempo, tal el caso por ejemplo que sus moradores se ausenten por vacaciones.----------

-- No obstante, si alguna duda cabe, es de señalar que cuando un contrato incluye cláusulas predispuestas cuya interpretación genere dudas, éstas han de ser interpretadas en contra del predisponente, quien debió formularlas más claramente. Así lo ha resuelto reiteradamente la jurisprudencia, fundándose en que, puesto que el asegurador es quien, con preparación técnica, económica y legal redacta la póliza y la

hace suscribir a una persona que no reúne esas condiciones, las consecuencias de la oscuridad en su redacción deben ser a su cargo (CNCom., Sala C, “Grupo Rox S.A. c. Día Argentina S.A.”, 10/10/2013; “IBM Argentina S.A. c. Editorial La Capital S.A. s/ ord.”, 16/11/1995; Sala B, “Kantek S.A. c. Comercial Union Cía. Argentina de Seguros S.A. s/ ord.”, 18/10/1994; Sala D, “Serignese, Alejandro Daniel c. Chubb Argentina de Seguros S.A. s/ordinario”, 14/13/2012; Sala E, “Castro, Marcelo c. Omint S.A. de Servicios s/ ordinario”, 07/10/2010; Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala C (CNCom)(SalaC); 07/10/2014, “Caporale, Fernando Jose c. Boston Compañía Argentina de Seguros S.A. s/ ordinario”, LA LEY 28/01/2015, 28/01/2015, 3 - RCyS2015-III, 245, Laleyonline: AR/JUR/54720/2014, entre muchos otros).---------- En tal contexto, ha sido denunciada la rotura de la ventana para el ingreso al interior del inmueble de desconocidos que sustrajeron efectos que la actora había asegurado por robo o hurto, circunstancia que despeja toda duda respecto de una conducta descuidada o negligente por parte de la denunciante referida a no mantener los accesos de su vivienda cerrados, de allí que no comparte este Tribunal la inteligencia que pretende otorgarle la aseguradora a la cláusula séptima de la póliza. En efecto en el seguro por robo el asegurador conviene en que habrá robo cuando medie apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro, con fuerza en las cosas o intimidación o violencia en las personas (Meilij, “Manual de Seguros” Ed. De Palma, 1994, pág. 127), y este es el hecho denunciado por la asegurada a la autoridad policial
a fs. 8.----------
-- En tal contexto, la falta de precisión y claridad en la cláusula séptima de la póliza implica que al momento de su interpretación se favorezca a la parte más débil del contrato que es el consumidor, ya que no sólo la cláusula redactada en forma ambigua o imprecisa puede provocar perjuicios en su aplicación al caso concreto, sino también aunque parezca de fácil interpretación puede acontecer que luego en su aplicación se pretenda darle un significado distinto al que es normal y habitual otorgarle según el curso ordinario de las circunstancias.---------- En definitiva, la lesión al interés del consumidor puede surgir no sólo de cláusulas contractuales en sí mismas, sino de modos de aplicación de éstas o, sencillamente, de conductas no descriptas en el contrato, pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas (Kemelmajer de Carlucci, Aída, “Prácticas abusivas en los contratos de consumo”, pub. en Sup. Esp. “Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Contratos”, 2015 (febrero), 237, Laleyonline: AR/DOC/392/2015). De allí que la equivocada interpretación que la aseguradora otorgó a la cláusula séptima de la póliza, lleve a la conclusión que deban desestimarse estos agravios debiendo la aseguradora responder por los daños acaecidos con motivo de la denuncia de fs. 03/06.----------
--- Tercero, cuarto y noveno agravios: Se reconoció daño directo en base a la factura

proforma y el presupuesto acompañados por la denunciante de los que se desprende que el valor de los objetos robados y de las reparaciones a realizar ascienden a $ 15.218, pero el límite de la cobertura reconocido en la póliza acompañada por la denunciante es inferior.----------

--- Según el Anexo “A” de la condiciones particulares del contrato de seguros que acompañó en fotocopia la denunciante a fs. 11, se aseguraron los bienes descriptos en dicha foja por las sumas de $ 800 por CPU c/ lectora de Cd, Marca Clon, Modelo Pentium 3 año 2000, $ 300 por Scanner Umax, marca Astra Modelo 2000P, Año 2001, $ 300 por Impresora, Marca Epson, modelo P870C. Año 2001; $ 400 por un monitor, marca Samsung, Modelo 450NB-DP14, $ 500 por TV 20” Sanyo y $ 600 por cámara fotográfica Pentax, a la vez que surge de fs. 09 que por contingencias generales robo/hurto se reconocerá hasta la suma de $ 3.535. Sin embargo, en la denuncia policial agregada a fs. 8 se denuncia un TV tipo LCD marca Sony Bravia de 32”, color negro, una notebook marca ACER color negra de 500 GB de pantalla de 14”, con su estuche, el que contenía la suma de $ 500 en uno de sus bolsillos y una cámara fotográfica marca Kodak año 2010. Esto es, se tratan de bienes distintos a los sujetos a la cobertura del riesgo previsto en el contrato de seguro.---------- --- No obstante, ningún argumento sobre este aspecto esgrimió el apelante de modo tal que no se emitirá pronunciamiento alguno toda vez que esta Alzada se encuentra impedida de ingresar al tratamiento de capítulos no propuestos en la instancia anterior de conformidad con el art. 280 del CPCC, so pena de vulnerar el principio de congruencia.----------

-- Tal directiva procesal resguarda el efectivo respeto al principio de congruencia que marca los límites del conocimiento del tribunal de Alzada, el que no puede ingresar a opinar, ni menos aún a pronunciarse, más allá de lo peticionado por las partes en sus escritos introductorios que hayan sido propuestos a la decisión del juez de primera instancia (en el caso la decisión de la autoridad administrativa). Transgredir esta regla, importaría el dictado de un fallo violatorio del principio de congruencia, por ser "extra petita" (S.I.C. 58/04, 29/10, 94/11,66/13, 70/13, Sala "B").----------

--- Por otra parte, la prueba del daño directo que el apelante coloca en cabeza de la denunciante no ha de progresar. En efecto, el daño directo se lo ha definido como aquél ocasionado de manera inmediata sobre los bienes o persona del consumidor, es decir, sobre los bienes de su propiedad en sentido lato, esto es, entendiéndose que la propiedad de las cosas muebles se verifica por la posesión de conformidad con el art. 2412 del C. Civil, que estatuye que la posesión de buena fe de una cosa mueble, crea a favor del poseedor la presunción de tener la propiedad de ella.----------

-- La denunciante acompañó la póliza incompleta, por su parte la aseguradora no la presentó, del texto obrante en autos, se observa que la póliza no exige la presentación de facturas para acreditar la propiedad de los muebles que la denunciante dice le fueron

sustraídos. Así es que, si tal requisito era indispensable a los fines de obtener la indemnización debió la aseguradora acreditarlo, o bien demostrar por otras vías que tales bienes no pertenecían a la denunciante.---------- A ello se suma, respecto al acaecimiento del siniestro, que su prueba varía según la naturaleza de la cosa y el lugar, toda vez que en caso de robo y hurto de cosas muebles en momentos en los que no hay testigos, hacen que exigir una prueba acabada importe requerir una demostración prácticamente imposible. Consecuencia de ello, es que en los seguros de robo no se exija una prueba concluyente y terminante porque de así hacerlo va contra la naturaleza de las cosas, tornando casi imposible en la práctica que el asegurado obtenga su indemnización (Cfr.: Halperín, Isaac, “Seguros”, Ed. Depalma, Buenos Aires, pág. 964).----------

--- Sentado ello, cabe precisar la responsabilidad de la aseguradora, la que se adelanta que no ha de exceder la medida del seguro.----------

--- El asegurador se obliga a resarcir los daños derivados de la ocurrencia del siniestro hasta la suma asegurada, salvo que la ley o el contrato establezcan lo contrario, supuesto este último, no acontecido en este caso. Es que, la suma asegurada guarda directa relación con la prima a abonar por la cual se distribuye entre todos los asegurados el costo económico en caso de ocurrencia del siniestro.---------- El límite de la cobertura del seguro lo estipula expresamente el art. 61 de la Ley de Seguros, toda vez que se debe tener en cuenta que la suma asegurada sirve para establecer la prima que deberá abonar el asegurado sin que dicha suma asegurada establezca o represente el valor de la cosa o del interés asegurado, ni siquiera como presunción (Cfr: Stiglitz, R., “Derecho de Seguros”, T III, págs. 92 y 93, conf. también C.N.Com., sala C, fallo del 15/7/1997 en autos “Agencia de Cambio Florida S.R.L. c. Cenit Cía de Seguros Generales” La Ley, 1997-E- 1043, cit. por López Saavedra, Domingo M., “Ley de Seguros comentada y anotada”, Ed. La Ley, 2007, pág. 294).-------- Es decir, la responsabilidad de la aseguradora no ha de extenderse más allá de la suma del seguro contratado por la denunciante, la que asciende a $ 6.435.---------- Tanto la doctrina como la jurisprudencia han coincidido en que la enumeración de los riesgos abarcados por el contrato de seguro y la extensión de la cobertura deben apreciarse literal, restrictiva o limitativamente, y es inadmisible la interpretación analógica o extensiva de la póliza para determinar el riesgo asegurado (19/3/2013, “El Comercio Compañía de Seguros a Prima Fija S. A. c/ C., Félix Rafael y otros s/ Cobro de sumas de dinero”, L. n° 608.324). Esta pauta esencial de interpretación debe ser complementada con los principios de buena fe, finalidad y economía del contrato, el principio in dubio contra estipulatorem y el predominio de las condiciones particulares por sobre las generales (Campo, Francisco, “El riesgo. Delimitaciones y exclusiones a la cobertura”, en Ciencia, Técnica y Poder Judicial, Academia Judicial Internacional - La

Ley, Buenos Aires, 2010, p. 26, Expte. n° 106.850/2010 - “San Juan, Carlos Alejandro c/ Romeo, Miguel Ángel y otros s/ daños y perjuicios” – CNCiv – Sala H – 03/04/2014, elDial.com - AA88B0).----------

--- El monto máximo de la cobertura contratada marca el límite de la obligación indemnizatoria del asegurador (confr. Halperín, I.-Morandi, J.C.F., "Seguros", 2da. Edición, T. II, pág. 559). La responsabilidad de la aseguradora citada en garantía, se limita a las eventuales obligaciones que pudiera contraer el asegurado hasta la suma de la póliza, que fija el límite máximo de su responsabilidad, porque la ley 17.418 en su art. 118, solo reconoce derecho a ejecutar la sentencia dictada, en la medida del seguro y de mantener indemne al asegurado en la proporción de cobertura del seguro contratado (1.236/04, “Carbonell, Gastón Adrián c/ Obra Social del Servicio Penitenciario Federal y Otro s/ daños y perjuicios”, 29/10/2010, “Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, Sala 2, elDial.com - AF5603).----------

- Ello así el reconocimiento de daño directo a la denunciante habrá de reducirse a la suma de $ 6.435, comprensivo de $ 3.535 por cont. gral. robo/hurto; TV, $ 500; Eq. computación $ 1.800 y cámara fotográfica $ 600. Se toma la suma de $ 3.535, en lugar de $ 530,25 que pretende la apelante, por ser la primera la más beneficiosa para la denunciante y ante la falta de prueba que permita discernir de los dos ítems cuál es el que debe reconocerse en el caso.----------

-- Sexto agravio: Ha de rechazar esta Sala la afirmación del apelante referida a que la carga probatoria que la LDC le impone son para las actuaciones que se lleven adelante en sede judicial no así en sede administrativa.----------

-- En efecto, el texto del art. 45 tercer párrafo de la LDC, establece que el infractor debe ser citado para que ofrezca la prueba que hace a su derecho. Por su parte el art. 6, inc c) de la Ley VII Nro. 22, reglamenta este aspecto en similares términos imponiéndole al infractor la carga de su diligenciamiento en tiempo hábil.---------- Ello, sin perjuicio de las atribuciones otorgadas a la autoridad administrativa para ordenar medidas técnicas o admitir pruebas (décimo párrafo, artículo citado LDC, en concordancia con el art. 6, inc. f) de la Ley VII Nro. 22). Sin lugar a dudas, que es necesaria en la instancia administrativa aportar toda la prueba indispensable para esclarecer el caso, teniendo en cuenta que la decisión de la autoridad administrativa es apelable en sede judicial pero el recurso se concede en relación, modalidad de concesión que no admite la producción de pruebas en sede judicial.---------- Al respecto, es de recordar la finalidad tuitiva que persigue la LDC en su integralidad, que se traduce en la protección de la parte débil de la relación de consumo, de allí que las conductas que han desarrollado el denunciante y el infractor en sede administrativa opera como morigeración de la carga de la prueba, de tal modo que recibidas las actuaciones en esta sede se aprecie la actividad seguida por los contradictores en aquella sede, extrayendo indicios de su conducta que servirán de argumentos a la hora

de valorar la prueba aportada.----------
-- Resulta útil señalar que ello no implica obligar al infractor a producir prueba en su contra, sino que le impone la carga de colaborar activamente en la dilucidación de la verdad objetiva del caso, evitando actitudes tendientes a obstaculizar el reclamo de la contraria para obtener la satisfacción de su pretensión.----------
--- Estos argumentos de plena aplicación cuando la causa se inicia en sede judicial por aplicación del art. 53, tercer párrafo de la ley citada, no se advierte el por qué no han de ser aplicados en esta sede judicial aunque el origen del reclamo sea administrativo.------
-- Se ha señalado que si bien el análisis de la conducta de las partes por parte de la doctrina se ha limitado al aspecto procesal, lo cierto es que especialmente en materia de derecho de consumo, su importancia no se limita a éste, sino también resulta de especial relevancia el análisis de las conductas del proveedor de bienes y servicios con anterioridad al proceso. Ello es así, pues los elementos probatorios principales se encontrarán en poder del infractor-apelante, quien es el que se encuentra en mejores condiciones técnicas para resguardar los elementos que determinan el alcance de la relación instaurada con el consumidor. Por ello, si la prueba no es preservada por el proveedor, esta circunstancia constituye un indicio en su contra, teniendo en cuenta que era quien se encontraba en mejores condiciones de acercar los elementos del caso (Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor”, Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).----------
--- Séptimo y octavo agravios: El art. 47 de la citada ley establece que “Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de la siguientes sanciones, las que podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:...b) Multa de pesos cien ($100) a pesos cinco millones ($ 5.000.000)...”. Por su parte el art. 49 dispone: “En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de cinco (5) años”.----------
---------- En este marco legal la autoridad administrativa impuso una multa de $ 45.000 con fundamento en el perjuicio sufrido por el consumidor y la posición del mercado del
infractor sin brindar mayores precisiones.----------
--- En principio, el ánimo de dañar que el apelante aduce que no existió no es fundamento de la sanción impuesta por la autoridad administrativa, de allí que no mediará pronunciamiento de este Tribunal sobre este tópico. El órgano administrativo

tuvo en cuenta el perjuicio resultante de la infracción al consumidor y la posición en el mercado del infractor al momento de fijar la sanción.---------- En orden al primero de los fundamentos dados, del que se agravia el apelante, teniendo presente que prospera el reclamo por daño directo por la suma de $ 6.435, se torna excesiva la sanción de $ 45.000. De allí que se estima pertinente reducirla, teniendo en cuenta la conducta de la infractora de la cual no se advierte la existencia de intencionalidad manifiesta en perjudicar a la denunciante, ni tampoco se advierte gravedad de entidad en los perjuicios sociales que podrían derivar de la conducta asumida en el caso bajo análisis. En tal sentido se estima prudente fijar dicha sanción de multa en la suma de $ 10.000 (arts. 47, inc. b) y 49 LDC).---------- --- En relación a la petición de evitar la publicación de la sanción prevista en el art. 47, segundo párrafo, que solicita el apelante, no ha de prosperar. La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha señalado que “La facultad que le asiste a la Autoridad de Aplicación de graduar las sanciones de acuerdo a los antecedentes del infractor y las circunstancias del caso, (art. 49), se limita a la facultad de aplicar, en forma conjunta o independiente, cualesquiera de las sanciones enumeradas en cada uno de los incisos del art. 47, mas dicha facultad no alcanza al último párrafo del mencionado precepto, el cual determina de manera imperativa que la resolución condenatoria deberá publicarse en el diario de mayor circulación del lugar donde la infracción se hubiera cometido, a costa del infractor. Dicha disposición –publicación imperativa- constituye una sanción accesoria insoslayable de aplicar, cualquiera fuere la sanción condenatoria principal y con prescindencia de la levedad o gravedad de la infracción cometida y sancionada. De no ser así –aplicable a todos los casos- el legislador hubiera incluído a la publicación como un inciso más de los enumerados en el artículo en ciernes, convirtiéndola de ese modo en una sanción posible de aplicar, junta o independientemente con las demás (Dictamen del Procurador que la Corte Nacional hizo suyo en “Banco Bansud S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones –disposición 1242/98”, 30/05/2001, en el mismo sentido se expidió la Cámara Nacional de Apelaciones en lo contencioso administrativo Federal, sala III, en fecha 28/06/2007, autos “Club Meditarranée Argentina S.R.L. c. Director Nacional de Comercio Interior”).---------- --- Conclusión: Por los fundamentos hasta aquí expuestos, corresponde acoger sólo dos agravios de los formulados por el apelante, que son los relacionados con el monto reconocido en concepto de daño directo a la denunciante y la sanción prevista por el art. 47 LDC, desestimándose los restantes.---------- Costas y honorarios: Atento la solución que se propicia se imponen las costas en el orden causado (art. 69, segunda parte CPCC).---------- --- Asimismo, atendiendo a la labor desarrollada por el letrado apoderado de la apelante y al resultado obtenido se regulan honorarios al Dr. G. A. B., en la suma equivalente a

ocho (08) Jus (arts. 5, 6 bis, 7, 8, 13, 18, 46 y conc. de la ley XIII Nro. 4), con más el IVA pertinente.---------- En su mérito, la sala “B” de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:** ----------

---- I.- Modificar el artículo 1° de la disposición 045/14 obrante a fs. 62/64vta., a fin de reducir la sanción a la suma de $ 10.000.----------

--- II.- Modificar el artículo 2° de la disposición 045/14 obrante a fs. 62/64vta., a fin de reducir el daño directo a la suma de $ 6.435.-, confirmando la citada disposición en todo lo demás que fuera motivo de apelación.----------

- --- III.- Tener presente la reserva del caso federal.----------

----- IV.- Imponer las costas en el orden causado (art. 69, segunda parte CPCC), y regular honorarios al Dr. G. A. B., en la suma equivalente a ocho (08) Jus (arts. 5, 6 bis, 7, 8, 13, 18, 46 y conc. de la ley XIII Nro. 4), con más el IVA pertinente.----------

Regístrese, notifíquese y devuélvase.----------

RAUL ADRIAN VERGARA
JUEZ DE CAMARA

ALDO LUIS DE CUNTO
PRESIDENTE

SERGIO RUBEN LUCERO
JUEZ DE CAMARA

--- REGISTRADA BAJO EL Nº /2015. SICA.- CONSTE.-

VILMA NOEMÍ BIRRI
SECRETARIA