--- Trelew, de septiembre de 2015.----------

-- **VISTOS:** La Disposición nº 17/15 de fs. 296/304, el recurso de apelación fundado de fs. 313/326vta., y----------

-- **CONSIDERANDO:**----------

-- I.- Que la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia del Chubut (en adelante "D.D.C.") dictó la Disposición nº 17/15 de fs. 313/326vta., por la que –en lo conducente– rechazó los planteos de nulidad del procedimiento administrativo; sancionó a L. C. d. S. (en adelante "L. C.") por infracción a los arts. 4º y 19 de la Ley 24.240 (también "L.D.C.") con una multa de $100.000, y más la publicación del edicto a su costa; fijó la indemnización de daño directo ocasionado a la denunciante en la suma de $10.000; condenó, además, a cumplir la prestación del seguro de vida facultativo adicional con adhesión de cónyuge, y los intereses correspondientes desde el día en que debió cumplir esto.---------- II.- Contra esa decisión L. C. presentó recurso fundado a fs. 313/326vta., que fue concedido a fs. 327 en los términos del art. 7º de la Ley VII nº 22.---------- En lo pertinente, la recurrente se agravió sobre la declaración de competencia de la D.D.C. (fs. 139/140), invocó la especificidad del sistema de seguros y trajo a colación una resolución administrativa de la Superintendencia de Seguros de la Nación; planteó nuevamente la nulidad de la notificación administrativa del acta de imputación (fs. 274/278), y del mismo modo cuestionó por nulo el desarrollo del procedimiento en razón de la secuela que señaló (cuestión de competencia, notificación, pruebas y plazos) con invocación de la garantía de la defensa y el debido proceso; consecuentemente, se agravió del rechazo del recurso jerárquico que planteó por las cuestiones anteriores.------- En cuanto al objeto del sumario, se agravió de la sanción por violación de los arts. 10 y 19 de la L.D.C. por infracción al deber de información y a la modalidad de prestación del servicio; sostuvo que por el principio de interpretación favorable al consumidor se afectó el principio de la seguridad jurídica como pilar de interpretación y cumplimiento de los contratos; reseñó las circunstancias del caso (la póliza suscripta, la fecha del siniestro denunciado, la edad límite de cobertura, el espacio dedicado al seguro facultativo en cuestión sin completar) y afirmó que la pretensión del seguro reclamado era de cumplimiento imposible; consideró que los hechos según su versión no fueron desvirtuados por la prueba agregada.---------- --- Por lo anterior, se agravió de la condena a cumplir la prestación reclamada, el daño directo –que, según dijo, no fue acreditado–, y la multa impuesta (reiteró que su parte no incumplió el contrato, no realizó una conducta reprochable y contestó las pautas que asumió la D.D.C.).----------

--- Por último, planteó el caso federal por las implicaciones que tendría sobre su patrimonio la eventual confirmación de la decisión que cuestionó.----------

-- III.- Así planteado el caso corresponderá confirmar la Disposición nº 17/15 de fs.

296/304 en cuanto a la multa y su accesoria, con más la condena a cumplir la prestación pretendida, y revocar la condena por daño directo, en función de las

siguientes consideraciones.---------- 1.- Como previo cabe advertir que esta Alzada, si bien debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados (doc. art. 280, C.P.C.C., por remisión del párr. final art. 7º de la Ley VII nº 22), no está obligada a tratar todos los "argumentos" utilizados por las partes o por el órgano *a quo* sino "sólo aquéllos que estimen decisivos para la solución del caso" (C.S.J.N., 30/05/2006, Fallos 329:1951; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; esta Sala en las c. 148/14, S.I.C.A. nº 9 de 2014, y c. 23/13, S.D.L. nº 17 de 2013, voto del Dr. Velázquez, entre otras).---------- --- 2.- Ahora bien, asumiendo lo anterior y visto los agravios, por un cuestión de orden, corresponde examinar en primer lugar los referidos a la faz procedimental por su eventual repercusión en la invocada garantía de la defensa y el debido proceso; para pasar luego a examinar la sanción en los términos de la L.D.C. y su cuantía.---------- --- 3. Se agravió L. C.−básicamente− de la declaración de competencia del órgano administrativo provincial interviniente (139/140), pues el caso −en su opinión− encuadra en el marco de la Ley de Seguros (Leyes 17.418 y 20.091, y normas concurrentes) y está sujeto a control de la Superintendencia de Seguros de la Nación (Res. 35.840/11-SSN); también se agravió del rechazo de la pretendida nulidad de la notificación de la Disposición de imputación (fs. 285/288), y del desarrollo del procedimiento en sí.---------- 3.1. Respecto de la cuestión de competencia no asiste razón al recurrente. Se advierte que estos autos tratan la denuncia de un consumidor final, vinculado a una empresa de servicios de seguros en razón de un contrato de adhesión (arts. 1° y 2° y 37, L.D.C.; conf. arts. 984 y 989 del C.C.yC.). El caso es, por lo tanto, una típica relación de consumo y está sujeta al orden público constitucional de protección de usuarios y consumidores (arts. 3° y 65, L.D.C.; en forma concordante, arts. 1092/1095, C.C.yC.; arts. 42, Constitución Nacional y 33 de la Constitución del Chubut).---------- Consecuentemente, la aplicación la Ley 24.240 (texto act.) se impone y debe prevalecer sobre las normas específicas que pudieran alcanzar al proveedor por la actividad que éste desarrolle, incluso, en caso de duda (art. 42, Constitución Nacional; art. 3º, párr. final, L.D.C.; conf. Santarelli en "Ley de defensa del consumidor. Comentada y anotada", AAVV, Picasso-Vázquez Ferreyra, Directores, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009, T. I, p. 57 y sig.).----- Así, incluso, aún frente a una eventual concurrencia normativa, pues en materia consumeril debe aplicarse aquella norma que resulte más beneficiosa (en términos de tutela eficiente y eficaz) para la parte débil de la relación de consumo (doc. C.S.J.N., 08/04/2008, Fallos 331:748); mientras que la normativa invocada por el recurrente (Res. 35.840/11-SSL, según texto Res. 37.588/13-SSN) pone el acento en la operatoria y las empresas, y sólo sirven para el consumidor como un mero “antecedente”

para una posterior actuación judicial o arbitral. No satisfaciendo, con ello, el mentado estándar de protección; estándar como el que en autos se actuó.---------- --- Por lo tanto, en función de los elementos del caso y las consideraciones precedentes, habrá de estarse a la declarada competencia del órgano administrativo local en el conocimiento y decisión del reclamo (conf. arts. 41 y 42, Ley 24.240; arts. 1°, 2°, 3° y sig., de la Ley VII nº 22, según Ley VII nº 63), y a la consiguiente facultad revisora de esta Alzada (doc. art. 7º, Ley VII nº 22; conf. C.S.J.N., 11/12/2001, Fallos 324:4349).---------- --- 3.2. Sin perjuicio de lo anterior, en vista del desarrollo del procedimiento, tampoco puede soslayarse que a esta facultad de actuación que prevé la Ley VII n° 22 se sometió el recurrente mediante la pieza en examen (conf. C.S.J.N., 04/04/1963, Fallos 255:216, entre muchos otros), con lo que va de suyo para la impugnación que intentó contra el sistema que la justifica. Pues, si bien cuestionó la inicial competencia consumeril, su participación concreta y extensa durante todo el procedimiento le resta peso a los agravios vertidos ahora –con fundamento en el debido proceso y la garantía de la defensa– contra su
desarrollo y la intervención del órgano instructor.---------- Y por esta razón los agravios sobre la nulidad de la Disposición de imputación y de su notificación (por no mencionar los recursos hábiles, desconociendo la citación y el emplazamiento que era su objeto), así como la vía administrativa que intentó el recurrente (recurso jerárquico, precisamente no previsto para el caso: art. 7°, Ley VII n° 22), no
pueden prosperar.----------

--- Es que en la medida en que el organismo administrativo interviniente actuó según el procedimiento especial que regula la Ley VII n° 22 y su Dec. 895/98 (comp. Buccheri, “Manual de los derechos de usuarios y consumidores”, AAVV, ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, p. 438), no se advierte agravio computable (conf. Peyrano, “Procedimiento civil y comercial”, Ed. Juris, Santa Fe, 2003, T. 2, p. 69 y sig.); y menos cuando la empresa recurrente no sólo pudo ejercer su defensa con el descargo (fs. 283/284vta., punto V y sig.), sino que, una vez dictada la Disposición en examen, también formuló contra ella la pretensión recursiva (fs. 313/326vta.) que se examina.---------- --- 3.3. Mención a parte merece el agravio dirigido al incumplimiento del plazo de trámite del sumario, cuyo rechazo se impone por las siguientes razones.----------

--- Primero, porque la sanción nulidad del procedimiento y del acto administrativo consecuente, no está prevista como tal por la Ley aplicable (art. 6°, inc. “f”, Ley VII n° 22; art. 5°, Dec. 896/98) ni por la complementaria (art. 47, incs. 1° y 2°, Ley I n° 18, por el art. 5°, ap. XXVII, Dec. cit.).---------- --- Segundo, porque si bien el ahora quejoso realizó un planteo sobre este punto (fs. 295), en rigor desde su petición (05/11/2013) y hasta el dictado de la Disposición en examen

(05/06/2014) nada cuestionó. Y debe asumirse, consecuentemente, que la actual insistencia en la nulidad de lo así actuado, tras conocer la decisión con cargos a su parte, aparece como una pretensión meramente formalista y que contraviene el principio general de la buena fe. Es que, cual bien ha sido declarado en situaciones similares, si agotado el plazo de instrucción el interesado consintió que el sumario permaneciera en espera de decisión sin realizar de inmediato cuestionamiento alguno con apoyo en la perentoriedad de los plazos, no le es dado luego, tras conocer la resolución adversa para él, atacar lo actuado sobre esa base, pues ello contraviene el principio general de la buena fe en el trámite de las causas tanto judiciales como administrativas (confr.: C.S.J.N., Fallos 298:197 y 304:769; S.C.B.A., D.J.B.A. 117-63, cit. por Morello y otros "Códigos Procesales…", Ed. Platense, 2da. ed., T. II–C, pp. 301/302; conf. S.T.Chubut, S.D. nº
13/SCA/2012, voto del Dr. Velázquez).----------
------- Ello, en tanto que ahora no sólo no realizó siquiera mención de un perjuicio concreto sino que, además, por la secuela reseñada, el quejoso con su propia y tácita inercia avaló
el desenlace.----------

--- Y sabido es que no hay nulidad por la nulidad misma (conf. esta Sala en la c. 246/14, S.I.C.A. nº 10 de 2014; Maurino, "Nulidades procesales", Ed. Astrea, Buenos Aires, 3ª ed., 2011, p. 56), ni son admisibles los planteos incongruentes o contrarios con el sentido objetivo de una conducta anterior del sujeto peticionante (conf. López Mesa~Rogel Vide, "La doctrina de los actos propios", Ed. Reus, Madrid, 2005, pp. 101 y sig.; esta Sala en la c. 22.728/08, S.D.C. n° 15 de 2008, voto del Dr. López Mesa, c. 102/09, S.D.C. n° 33 de
2009, *íd*., y c. 78/14, S.I.E. nº de 2014, entre otras).----------
-----

--- Por ello, siendo tal la petición y su contexto, corresponde su desestimación.----------
-------- 4. Despejados los cuestionamientos a la faz procedimental, corresponde pasar a examinar la sanción en los términos de la L.D.C., su particularidad y cuantía.----------
--- 4.1. En lo conducente, se agravió la empresa de seguro por la sanción por infracción al deber de información y a la modalidad de prestación del servicio. Cuestionó la aplicación del principio *pro* consumidor, y sostuvo que en el caso el contrato no fue completado por la tomadora y que, además, el cónyuge excedía la edad de admisión para acceder a la cobertura.----------
---------- --- En cuanto a lo primero, la previsión del art. 3° de la L.D.C. resulta insoslayable en el ámbito consumeril que comprende el caso. Así, pues, su aplicación implica que, para despejar las dudas propias de un hecho que, al mismo tiempo, es afirmado por un sujeto (individuo consumidor, lego) y negado por otro (empresa de servicios, profesional), deberá estarse a favor del primero, que lo afirma, por expresa

disposición legal (arts. 3º y 37, L.D.C.; esta Sala en la c. 22.546/08, S.I.C. nº 115 de 2008 y c. 246/14, S.I.C.A. nº 10 de 2014; conf. Lovece, en “Manual de los derechos de usuarios y consumidores”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, p. 176). Y sobre esto no puede haber agravio computable (conf.
Peyrano, “Procedimiento”, cit., T. 2, p. 69 y sig.).---------- --- En cuanto a lo segundo, debe señalarse que, por un lado, si bien a fs. 70 luce el formulario 87728 (07/12/2007) con el espacio en blanco que señala la parte recurrente, también luce a fs. 66 un formulario al mismo fin, con numeración posterior 40268
(07/12/2007) y completado correctamente.---------- --- Por otro lado, que si bien en las condiciones generales glosadas a fs. 22 la edad es una cuestión de límite para la cobertura como afirmó l. C. aquí recurrente, en rigor, de la documentación que remitió el Instituto de Seguridad Social y Seguros a fs. 155 obra la solicitud a nombre de la denunciante de un seguro individual (07/02/2002) dirigida a Nación Seguros de Vida SA (empresa contratada a ese momento por el gobierno provincial), y completados los datos adicionales para el seguro facultativo y/o grupo familiar incluyendo al esposo en cuestión; y del informe de la Dirección Provincial de Seguros (MECyCP) agregado a fs. 263/265 surge que en el año 2009 se realizó una nueva licitación y se contrató a la C. d. S. SA y se dispuso el traspaso de la cartera, "conforme a las condiciones y capitales establecidos a todas las personas que al momento del inicio de la nueva póliza posean cobertura en la anterior aseguradora" (*sic*); así, en particular, también
a fs. 265.---------- --- De modo que no asiste razón a la recurrente en sus agravios.---------- --- 4.2. Y, con estas constancias, se comparte el criterio de la D.D.C. que atribuyó a la forma incompleta de llenar el formulario en cuestión (soslayando la existencia de otro formulario al mismo efecto, presentado el mismo día) por parte de la tomadora, a la falta de información o de asistencia en dicha tarea (con infracción al art. 4° de la L.D.C., que regula el derecho a información, de rango constitucional: doc. art. 42, Constitución Nacional; conf. conf. S.T.Chubut, La Ley Online, cita AR/JUR/49804/2010; conf. Vallespinos~Ossola, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pp. 229, 233 y 304) por parte de la nueva empresa de seguro (profesional), con la derivación concreta negativa que se denunció (el rechazo de cobertura según surge de fs. 12/13, en tanto esto constituye la exteriorización de su intención de no cumplir con el débito contractual en las modalidades asumidas, conf. art. 19, L.D.C.).---------- --- 4.3. Sentado lo anterior, cabe señalar que para esta Sala el presupuesto de hecho para aplicar una sanción es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240, y ella, conforme surge del expediente (hecho denunciado y prueba documental de fs. 11, 12, 13, 14, 22, 66, 70, 155 y 263/265 según reseña anterior) es objetivamente patente

(conf. Buccheri, en "Manual", cit., p. 443; esta Sala en la c. 105/15, S.I.C.A. nº 05 de 2015, c. 355/14, S.I.C.A. nº 02 de 2015, c. 246/14, S.I.C.A. nº 10 de 2014). Consecuente, también lo es que la autoridad de aplicación tiene un margen de sanción reconocido por el art. 47 de la L.D.C. y que las alternativas para su graduación son las previstas por el art. 49 de la L.D.C. (art. 6º, inc. "f", párr. final, Ley VII nº 22; conf. C.S.J.N., 30/05/2001, Fallos 324:1740); pautas éstas que la autoridad de aplicación D.D.C. mencionó en concreto (fs. 303): así, el perjuicio resultante para el consumidor, la posición de la empresa de seguro en el mercado, el beneficio obtenido con la conducta y el grado de intencionalidad.---------- Por lo tanto, asumiendo que el control de la legitimidad del acto administrativo remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (C.S.J.N., 03/06/2008, Fallos 331:1369; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el

Tribunal; esta Sala en la c. 148/14, S.I.C.A. nº 09 de 2014; c. 246/14, S.I.C.A. nº 10 de 2014), puede sostenerse que en el caso concreto no se advierte que la Disposición de fs. 296/304 recurrida sea consecuencia de un desvío de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la infracción, su fundamento, sanción y cuantía.----------
------- 4.4. La empresa cuestionó, también, la condena a cumplir la prestación pendiente (fs.

323vta.). Sin embargo, no le asiste razón.----------
----- --- La denunciante pidió expresamente que la C. d. S. demandada cumpla con la prestación correspondiente (fs. 2/4vta.). El organismo administrativo, en vista de los antecedentes de autos, condenó a la empresa a cumplir la prestación, y ello con fundamento en el art. 10bis, inc. "a", de la Ley 24.240. Los agravios de la condenada remiten a las cuestiones que fueron analizadas precedentemente, a las que corresponde remitirse por razón de brevedad, y no tuvo razón en su negativa antes como tampoco lo tiene ahora.----------
------

--- En consecuencia, deberá estarse a la condena de ejecución forzada de la prestación pendiente, que establece la Disposición de fs. 296/304.----------
-------- 4.5. En relación con el daño directo que fijó la Disposición en cuestión, el recurrente señaló que no fue acreditado, y su imposición resulta arbitraria (fs. 324).------
---------- --- No obstante los términos del recurso, en rigor, la D.D.C. al expedirse sobre este punto señaló que la infracción en examen le ocasionó a la denunciante "padecimientos, molestias... estado de irritación y estrés en la persona", y consideró ajustado a derecho imponer la penalidad del art. 40 bis de la L.D.C. "frente a las dolencias acaecidas" (fs.

302/vta.).----------

--- Siendo así, corresponderá que sea dejado sin efecto.----------
----- --- Es que el art. 40 bis de la Ley 24.240, según texto de la Ley 26.361, se refiere a los daños patrimoniales en los bienes o en la persona del consumidor, en tanto susceptibles de apreciación pecuniaria; esto es, la indemnización se presenta como medida de una reparación por equivalente (c. 193/10, S.D.C.A. nº 02 de 2010). Y el supuesto daño descripto por la D.D.C. (conforme a la reseña anterior) remite al daño moral, en tanto “modificación disvaliosa del espíritu”. Como tal, esta alternativa no está incluida en la previsión legislativa, desde que la indemnización (*quantum*) vendría ser no una medida de reparación por equivalente sino sólo una de satisfacción para la víctima (conf. Zannoni, “El daño en la responsabilidad civil”, Ed. Astrea, Buenos Aires, 2ª ed., p. 360, "a").----------
--- Y la posición de esta Sala sobre este punto es determinante.----------
-- IV.- En suma, por los fundamentos expuestos corresponde que sea confirmada la Disposición nº 17/15 de fs. 296/304 en cuanto a la multa, su accesoria de publicar edictos, y la condena a cumplir la prestación pendiente; y revocar la aplicación del daño directo.----------
--- V.- Por último, la empresa recurrente planteó la “reserva” del caso federal (fs. 326); y vistos sus términos en concreto, no hay elemento que analizar del modo en que lo hizo.-
---- --- Así, pues, en rigor, si estamos ante un debido planteo del caso constitucional, la referida reserva huelga; y si el planteo concreto y adecuado no existe, la reserva no cumple ninguna finalidad útil (esta Sala en la c. 20397/05, S.I.C. nº 148 de 2005, entre muchas otras).----------
----
--- Y, por lo demás, se advierte que invocó derechos constitucionales por mera implicancia, en forma genérica, y que las cuestiones federales no fueron postuladas expresamente por el interesado (no hay desarrollo ni encuadre del caso en el art. 14, Ley 48; conf. S.T.Chubut, 23/09/2011, S.I. nº 25/S.R.O.E./2011; esta Sala en la c. 529/10, S.I.C. nº 73 de 2010, c. 362/10, S.I.C. nº 39 de 2010; conf. López Mesa~Rosales Cuello, "Código procesal civil y comercial de la Nación", AAVV, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2012, T. II, p. 312).---------- VI.- Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán en el orden causado (art. 70, C.P.C.C.). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios del Dr. G. A. B.(apoderado de la C. d. S. SA) en el 0,8% a calcular del monto total en cuestión, incluyendo el plus procuratorio y con más IVA si correspondiera (arts. 5º, 6º, 6bis, 7º, 8º, 13, 19 y 32, Ley XIII nº 4).--------
-------- --- Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew; **RESUELVE:**----------
--- Confirmar la Disposición nº 17/15 de fs. 296/304 en cuanto a la multa y su accesoria

SCALZI
O

de publicar edictos, con más la condena a cumplir la prestación pretendida.----------
-- Revocar la condena por daño directo.----------
- Imponer las costas en el orden causado.----------
Regular los honorarios del Dr. G. A. B. en el 0,8% a calcular del monto total en cuestión, incluyendo el plus procuratorio y con más IVA si correspondiera.--------
--- Regístrese, notifíquese y devuélvase.----------

MARCELO J. LOPEZ MESA
PRESIDENTE

CARLOS A. VELAZQUEZ
JUEZ DE CAMARA

NATALIA I. SPOTURNO
JUEZ DE CAMARA

--- REGISTRADA BAJO EL N° _____ DE 2015 – SICA. - CONSTE.----------

JOSE PABLO DESCALZI

SECRETARIO

JOSE PABLO DESCALZI
SECRETARIO