000013/2022

Comodoro Rivadavia, de marzo de 2022.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: "B. S. SA (OSDE) en autos: "M. G. c/ B. S. (OSDE)s/ RECLAMO", Expte N° 60/21 ODC-MCR s/ Recurso de apelación", Expte. N°° 13 Año 2022.

I- Las presentes actuaciones vienen a esta Cámara de apelaciones por haber apelado B. S. de Vida SA la Resolución n°17/2022 de la Oficina de Defensa del Consumidor que le impone multa de $ 20.000 por infracción al art. 4 de la ley 24240 y art. 1100 del CCyCom., más la suma de $400 por gastos de publicación, art. 47 ley 24240, art. 6 inc e) Ley VII 22 y art. 4 Ordenanza n° 6758/99.

II- El recurrente en su memoria de fs. 92/96, sostiene que se omite considerar las restricciones dispuestas por el Banco Central de la República Argentina para operar con moneda extranjera. Alega que se aplica el mismo tipo de cambio para determinar el valor de la prima como para liquidar el rescate de la póliza. Manifiesta que no hay perjuicio alguno para el consumidor. Niega que se haya omitido dar información precisa y clara sobre el contrato de seguro. Señala que solo se trata de una discrepancia con las sumas liquidadas. Niega la existencia de ambigüedad en las cláusulas contractuales. Aduce que el acto administrativo carece de motivación. Sostiene que la resolución es arbitraria. Critica el monto de la sanción por excesivo y no guardar racionalidad con las

circunstancias de la causa y proporcionalidad con la conducta reprochada. Hace reserva del caso federal.

III- De las constancias del expediente surge que el actor denuncia a B. S. de Vida SA en virtud de haber liquidado erróneamente el seguro de vida contratado -póliza nº 516678-. Señala que se tomó un tipo de cambio distinto al previsto por la cláusula contractual 24 Moneda del Contrato, transcribe la misma. Sostiene que la diferencia en el tipo de cambio utilizado le causa un perjuicio económico que estima en la suma de $22019. Adjunta documental.

El 19 de abril de 2021 se celebra audiencia de conciliación, comparece el representante de B. S. de Vida SA, adjunta descargo y documental (contrato de seguro y cotización de moneda extranjera de Banco Nación).

En dicho acto el actor accionante aclara que su reclamo no es en relación a la liquidación realizada sino respecto al tipo de cambio utilizado que no fuera informado al momento de celebrar el contrato. Destaca que éste, es otro al consignado en las cláusulas de la póliza de seguro y de la información que surge en el sitio web de la empresa.

El 3 de junio de 2021 se celebra una segunda audiencia en que las partes no concilian y mantienen su postura.

A fs. 74 se ordena iniciar sumario contra la firma denunciada por presunta infracción al art. 4 de la ley 24240 y art. 1100 CCyCom.

A fs.75/ 76, se notifica la apertura de sumario y el acta de imputación nº 849/21 por presunta infracción al art 4 de la ley 24240, 1100 del CCyCom y al deber de informar al consumidor en forma clara, precisa y detallada en relación al alcance y contenido de la póliza nº 516678.

El 20 de enero de 2022, ante la falta de respuesta de la firma se dicta la Resolución nº 17/2022 que aplica multa a B. S. de Vida SA por la suma de $20.000 por infracción al art. 4 ley 24240 y art. 1100 CCyCom. Esta es la resolución aquí recurrida.

IV- El art. 4 de la ley 24.240, establece que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.

El art. 1100 del CCyCom., replica este deber de informar en similares términos que la ley consumeril.

De las actuaciones surge que las partes celebraron un contrato de Seguro de Vida con Ahorro en dólares estadounidenses, póliza nº 516678 (fs.35/59).

En su parte pertinente consta que en las Condiciones Generales, art. 24 Moneda de Contrato, en caso de contratar en moneda extranjera se regirá por la cláusula especial de cobranza que se adjunta a la póliza. Se establece que la compañía abonará sus obligaciones en la

moneda del contrato y “en caso de tener que cumplir los mismos en moneda extranjera, con acuerdo del Beneficiario, se abonará en moneda de curso legal de acuerdo con la cotización de la moneda extranjera tipo vendedor del Banco Nación Argentina correspondiente a dos días hábiles anteriores al pago…” (art. 24. Moneda del contrato - fs.65).

La Cláusula Especial de Cobranza que integra las cláusulas particulares de la póliza determinan igual tipo de cambio: tipo vendedor del Banco Nación correspondiente al cierre del segundo día hábil anterior a la fecha de cálculo de la prima de ahorro… (fs.31).

Se observa que las cláusulas contractuales como lo informado en el sitio web de la compañía surge que el tipo de cambio a utilizar para la conversión de la obligación a moneda de curso legal (pesos) es el tipo vendedor de Banco Nación, sin ninguna referencia o aclaración si se trata del tipo de cambio mayorista o “divisas” como insinúa la empresa.

Lo cierto es que esto no fue informado al momento de contratar, solo se menciona este tipo de cambio ante el reclamo del consumidor y en sede administrativa.

Cabe señalar que el deber de información permite al usuario y/o consumidor comprender la operación comercial que se le propone, de manera que no se vea defraudado en sus expectativas luego de contratar, tal como sucedió en el caso que nos ocupa.

Conforme las constancias señaladas y el análisis de

la situación, la administración considera que se incurre en infracción al deber de informar al consumidor en forma clara, precisa y detallada sobre los alcances del contrato, en especial, la cláusula 24 del mismo.

Reparase que ambas partes reconocen los términos de la cláusula 24, tampoco la compañía desconoce la documental agregada por el actor, por lo tanto, el hecho denunciado y la configuración de la conducta reprochada son extremos que se verifican en autos, por lo que corresponde confirmar la decisión.

Es a la compañía a quien incumbe acreditar el cumplimiento oportuno del deber de información que le impone el art. 4° de la ley 24.240. Esta debió tomar los recaudos necesarios para poder hacerlo, dado que el onus probandi deviene en un imperativo del propio interés y la presunción de desequilibrio negocial derivada de la profesionalidad que se le achaca, solamente cede cuando se demuestra que se cumplió adecuadamente con el deber de información, lo que no surge de la causa.

La sola verificación de la omisión de la conducta impuesta, según una apreciación objetiva, es motivo suficiente para hacer nacer la responsabilidad por la violación de las normas invocadas en la causa, que no requiere un daño concreto (elDial AH3FF2).

En relación al monto de la sanción impuesta, teniendo en cuenta la conducta reprochada y su acreditación en autos, la posición en el mercado de la recurrente y demás circunstancias señaladas por la administración, que se trata de una infracción formal, y en el entendimiento que la finalidad perseguida por la ley de forma inmediata es la defensa de la parte

débil en las relaciones de consumo pero mediatamente tiende a lograr trasparencia en el mercado, se concluye que la multa es razonable.

Por todo lo expuesto, se rechaza el recurso interpuesto por B. Seguro de Vida SA y se confirma la resolución nº 17/2022 ODC MCR.

V- Atento el modo de resolver, las costas se imponen por su orden (art. 69 CPr.).

Se regulan los honorarios profesionales de acuerdo a las pautas orientadoras de la ley de aranceles (arts. 13 y 32 ley XIII Nº 4 modif. Nº 15).

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

RESUELVE:

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por B. S. de Vida SA a fs.92/96 y, en consecuencia, confirmar la Resolución N° 17/2022 ODC MCR.
2) Costas de segunda instancia por su orden.
3) Regular los honorarios profesionales del Dr. O. G. A. en la suma equivalente a 4 JUS.
4) Tener presente la reserva del caso federal.5) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

VERÓNICA DANIELA ROBERT
Jueza de Cámara

MANUEL HORACIO PIS DIEZ
Presidente

MARÍA MARTA NIETO

Jueza de Cámara

REGISTRADA BAJO EL N° DEL AÑO 2022

DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS