-----Trelew, 06 de abril de 2022.----------

-----**Y VISTOS:** Estos autos caratulados: "P. G., A. M. c/ V. S.A. de A. F. D. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor" (Expte. Nro. 413 - Año 2021 CAT), venidos de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew, (Expte. Nro. 1681 - Año 2021), a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la sumariada a fs. 57/66, contra la Disposición Nro. 111/2021 de fs. 49/52vta., concedido a fs. 104.-

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

-----I) Que a fs. 49/52vta., el Señor Director del Programa Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew, dispuso sancionar a V. S.A. de A. F. D. al pago de una multa de $ 100.000 (pesos cien mil) por infracción a los arts. 4 y 19 de la ley 24.240. Asimismo, la sanción incluyó la orden de publicar en el D. C. de la ciudad de Trelew por el término de 1 (uno) día una breve reseña del caso y la parte dispositiva. Además, ordenó a que proceda a reintegrar los importes cobrados en concepto de seguro póliza Nro. "X." con más los intereses correspondientes desde que cada suma fue percibida a la tasa activa para operaciones generales del B. del C. S.A. ----------

-----Para ello señaló que se tiene por probado que al consumidor no se le ha brindado información necesaria sobre el destino de los fondos percibidos indebidamente y no se ha acreditado transferirlos por algún concepto a la "M. A.". Agrega, que no existe otro seguro sobre el vehículo que el que abona personalmente el consumidor, en consecuencia concluye que la empresa debe reintegrar los importes individualizados actualizados con la tasa activa del B. C. S.A. para operaciones generales vencidas conforme la manda del art. 40 bis de la LCD.----------

-----Explica que para aplicar la multa del art. 49 tendrá en cuanta la conducta desplegada y que la misma registra antecedentes en la sede en los expedientes: "S., E. c/ VW S.A. de A. F. D." Nro. 5892/18, dispo. 145/20, con una multa de $ 85.000; "D. E. O. c/ VW S.A. de A. F. D." Nro. 10997/19, dispo. Nro. 126/20 con una multa de $ 80.000 y; "V., M. c/ VW S.A. de A. F. D." Nro. 8687/19, dispo. Nro. 058, por la suma de $ 90.000 y agregó que la misma resulta ser una de las más importantes en su rubro a nivel nacional y local.----------

-----II) Que a fs. 57/66, la denunciada V. S.A. A. F. D., a través de su letrado apoderado, Dr. O. W., interpone recurso de apelación contra la disposición Nro. 111/2020 dictada por la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew el 29 de julio de 2021. Refiere que la M. A. autorizó al denunciante a contratar un seguro en forma particular y su mandante en carácter de administradora no recibió la documentación para realizar la baja del seguro del consumidor del plan. Aclara que no es posible contratar un seguro en forma particular salvo excepción por política comercial debiendo

a tal fin acompañar la documentación que detalla. Agrega que si bien el ítems no puede eliminarse del cupón de pago dicho importe se debita en el de "débitos y créditos". Refiere que su parte ha cumplido con los términos y condiciones convenidas en el contrato y que no hay violación alguna a los arts. 4 y 19 de la LDC.----------

-----En otro orden de ideas manifiesta que no se exponen los fundamentos mediante los cuales se basaron para imponer una multa. Describe que la disposición atacada refirió a presuntas conductas desplegadas de su mandante citando sólo un antecedente sin relacionarlo con los hechos de la causa. Da cuenta de que se le ha impuesto un monto totalmente arbitrario y absurdo. Agrega que el organismo omitió mencionar el grado de intencionalidad mediante el cual su mandante habría actuado.----------

-----Refiere que la disposición resulta nula puesto que es incompetente en razón de la materia y que al emitir la disposición ha incurrido en exceso de facultades y atribuciones. Cita el precedente "Ángel Estrada" de la Corte Nacional. Expresa que los actos administrativos de este órgano administrativo no pueden ser considerados sentencias administrativas, porque se le estaría reconociendo la calidad de actos jurisdiccionales en violación con lo prescripto por la Constitución Nacional. Señala que al no encontrarse cumplidos los requisitos establecidos en el art. 40 bis de la LDC, la fijación de un resarcimiento por parte de un órgano administrativo vulnera la división de poderes. Ofrece Prueba, plantea el caso federal y formula el petitorio de estilo. ---

-----III) Se comenzará señalando que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por el apelante en su expresión de agravios, sino tan sólo aquéllas que resultan conducentes para decidir respecto de la disposición impugnada y son suficientes para emitir un pronunciamiento válido, siguiendo el criterio de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Fallos: 258:304; 262:222; 2723:225, 278:221, 291:390, entre otros). ----------

-----Por una cuestión lógica, corresponde en primer término resolver el planteo de incompetencia, pues de lo que de ello se decida ha de depender el tratamiento de las restantes cuestiones traídas a consideración de este tribunal.----------

-----Cabe señalar que de conformidad a la ley 24.240, así como su decreto reglamentario y las regulaciones locales dictadas en su consecuencia, ponen en cabeza de los órganos administrativos la función de proveer la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios en general, así como el procedimiento administrativo establecido a dichos efectos. Y si bien la potestad del Estado de aplicar el derecho a los conflictos entre particulares, es decir la jurisdicción, es propia y exclusiva del Poder Judicial, lo cierto es que existen ciertas facultades que son ejercidas por la Administración Pública

para su mejor y más eficaz desenvolvimiento y mejor proveer al bien común.----------
-----El art. 40 bis de la Ley 24.240 modificado por el punto 3.3 del Anexo II de la Ley Nro. 26.994 B.O. 08/10/14 Suplemento. Vigencia: 1º de agosto de 2015, texto según art. 1º de la Ley Nro. 27.077 B.O. 19/12/14 señala que "…Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo…". Luego dicha norma dispone que dicha facultad sólo puede ser ejercida por aquellos organismos que cumplan una serie de requisitos, entre los que cita: a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta; b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas; c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente…". Por último, el artículo dispone que el mismo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.----------
-----En el marco de dichas facultades cuasi jurisdiccionales, los organismos administrativos de aplicación del estatuto del consumidor pueden, siempre que cumplan con los requisitos pre aludidos, fijar una indemnización del daño directo, para resarcir ciertos perjuicios sufridos por el consumidor ("La indemnización del daño directo al consumidor en sede administrativa. Régimen del Código Civil y Comercial de la Nación" Lucas A. Zambotti. Editorial "La Ley". Tomo 2019-F, pág. 2).----------
-----Es en virtud de ello, que la afirmación que realiza el apelante en cuanto a que la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew carece de competencia material para condenar a un particular a la fijación de un resarcimiento a otro particular, resulta errónea; cuestión que –además– es doctrina unánime de ambas Salas de este tribunal.----------
-----En virtud de ello, corresponde rechazar el agravio esgrimido por la apelante respecto de la competencia material de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew.----------
-----Sentado lo anterior, cabe señalar respecto de la prueba documental acompañada por la apelante con el recurso bajo análisis que si bien la decisión de la autoridad administrativa es apelable en sede judicial el recurso el recurso se concede en relación, modalidad de concesión que no admite la producción de pruebas en sede judicial, razón por la cual la ofrecida deviene improcedente.----------

-----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 la denunciante y las infractoras en sede administrativa operan 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 a las infractoras 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 de revisión, 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).----------

-----En tal sentido, no obstante la carga de la prueba que pesaba sobre la apelante denunciada ninguna prueba aportaron en sede administrativa, tendiente a torcer la decisión de la administración y así evitar la sanción que finalmente se adoptó cuando tuvo la oportunidad de hacerlo con el descargo que efectuara a fs. 43/44vta. ----------

-----Es por ello relevante destacar que la denunciada no ofreció ningún medio de prueba al momento de producir ese descargo, limitándose a denunciar una seris de circunstancias sobre la percepción de un seguro, mas sin intentar acreditar ninguno de los hechos invocados. Es que en esta línea que se advierte que la denunciada no ha

podido explicar fundadamente porqué se liquidaba sobre el rodado V. Up, modelo 2014, dominio X. la prima de una póliza individualizada "X.", cuando conforme se desprende de lo informado por la propia Aseguradora (ver fs. 15) el vehículo individualizado desde el 16 de enero de 2018 no ha emitido ninguna póliza con la numeración señalada.----------Además, agrega la nombrada aseguradora que tampoco se ha emitido desde el periodo de 16 de enero de 2018 póliza alguna sobre el vehículo de referencia vinculada a un plan de ahorro VW.----------Por lo demás, la aseguradora L. M. A., ha detallado cronológicamente las pólizas contratadas respecto del vehículo individualizado precedentemente, entre las que se menciona la Nro. 5/10753547, con vigencia desde el 16/01/18 hasta el 16/01/19, la Nro. 5/11395041, con vigencia desde el 16/01/19 hasta el 16/01/20, la Nro. 5/12083333, con vigencia desde el 16/01/20 hasta el 16/01/21 y la Nro. 5/12733580, con vigencia desde el 16/01/21 hasta, al menos, el día 24 de febrero de 2021.----------En conclusión, la denunciada no ha podido dar ninguna explicación de porqué cobraba el ítem que se corresponde a la póliza de seguro individualizada como "X.", ello claramente va en contra de lo que dispone el art. 4 de la ley 24.240, pues no es una información cierta, así lo ha puesto de manifiesto la A. a fs. 15, mucho menos resulta ser clara como tampoco detallada.----------El deber de brindar información adecuada y veraz se encuentra presente sobre toda la duración de la relación de consumo, en tanto "es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales" (Sala A, SICA Nro. 09/2015 y SICA Nro. 05/2016, entre muchas otras; Vallespinos~Ossola, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pp. 229, 233 y 304; Ayala Espino, "Instituciones y economía", Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig). Lo cierto es que en este caso esta información jamás fue dada —incluso hasta la fecha— de manera adecuada. ----------Así, acreditado el incumplimiento, debe calificarse como violentado el art. 4 de la Ley 24.240, en tanto "el deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto" (Gozaíni, Osvaldo A., "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-

Culzoni, Bs. As., 2005, p. 403; ídem Sala A, SICA N° 14/2017; CACR, Sala A, SICA N° 228/2015).----------

-----Por tanto, la decisión de la Oficina de Defensa del Consumidor presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, incluso con la mención del Acta de Imputación con indicación expresa de la infracción a la LDC, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz (conf. Sala A, SICA nº 16/2015, SICA nº 10/2015 y sus remisiones; Dromi, "Derecho administrativo", Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377, entre otros). Refiere a los hechos de la denuncia y a la descripción del recorrido del trámite en la etapa conciliatoria, con todas las posiciones asumidas por las partes al respecto, el acta de imputación y al descargo de la empresa; valorando de acuerdo a la prueba rendida la conducta de las partes (art. 6º, incs. "a", "b", "f", Ley VII nº 22; art. 30, Ley I nº 18; esta Sala, SICA nº 05/2015; SICA n° 12 de 2015). ----------

-----En virtud de ello, corresponderá rechazar el agravio de inexistencia de infracción y ordenar la devolución de lo cobrado en los términos ordenados en la disposición en crisis. ----------

-----VI) Finalmente, la recurrente cuestiona la multa pecuniaria impuesta como sanción.----------

-----Finalmente, en lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades correspondientes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, en uno de los tantos fallos revisados, se ha dicho que: "la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que solo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Sala, en autos caratulados: "M., W. c/ P. N. A.", sentencia del 27/05/97).----------

-----No resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas tenidas en cuenta para justificar la sanción.----------

-----La Disposición recurrida, al cuantificar la multa impuesta, tomó en consideración como pauta lo que disponen los arts. 47 y 49 de la LDC. Asimismo, señaló que se debe tener en consideración que el pago derivado de un incumplimiento legal sea más beneficioso para el infractor, en términos económicos, que el perjuicio ocasionado al usuario. La posición que ocupan en el mercado los infractores y que la misma resulta

ser reincidente. ----------

-----En ese orden de ideas, este cuerpo entiende que la cuantía de la multa impuesta, teniendo en cuenta la escala prevista por el art. 47 de la ley 24.240 y la entidad de la conducta sancionada, la posición que en el mercado tiene la sociedad, la inexistencia de antecedentes al respecto por esta infracción, el monto establecido por la autoridad administrativa no resulta excesivo respecto de la falta cometida y debe confirmarse.----

-----VII) Por último, en lo concerniente a las costas generadas en esta instancia, en atención a como se resuelve la cuestión y conforme lo establecido en el art. 11 de la ley VII Nro. 22, corresponde que sean impuestas a la apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (conf., arts. 69 y 70 del C.P.C.C.). ----------

-----En virtud de ello, se regulan los honorarios del Dr. O. R. W., en su carácter de letrado apoderado de la denunciada V. S.A. de A. P. F. D., por su labor en esta sede en la suma equivalente a 10 jus, con más el 40 % por mandato (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 8, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), y siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.----------

-----En su mérito, la sala “B” de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**----------

-----I) CONFIRMAR en todas sus partes la Disposición Nro. 111/2021 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew en cuanto fuera materia de recurso y agravios.----------

-----II) IMPONER las costas de esta alzada a la denunciada vencida, dado lo dispuesto en el considerando respectivo (conf. art. 11 de la ley VII Nro. 22 y arts. 69 y 70 del C.P.C.C.). ----------

-----III) REGULAR los honorarios del Dr. O. R. W., en su carácter de letrado apoderado de la denunciada V. S.A. de A. P. F. D., por su labor en esta sede en la suma equivalente a 10 jus, con más el 40 % por mandato (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 8, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), y siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.----------

-----IV) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVASE.----------

NATALIA ISABEL SPOTURNO	GUILLERMO NICOLÁS WALTER	FLORENCIA CORDON FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA	PRESIDENTE	JUEZA DE CÁMARA

UILERA
ÁMARA

-----REGISTRADA BAJO EL NRO. ___005__ DEL AÑO 2022 – SICA – CONSTE.----------

UBALDO RENÉ AGUILERA
SECRETARIO DE CÁMARA