--- Trelew, 01 de junio de 2022. ----------

--- **VISTOS**: El recurso de apelación interpuesto y fundado por la denunciada a fs. 81/92 (18/11/21) contra la Disposición N° 169/2021 DGDPCyU de fs. 70/74vta. (10/11/21), concedido mediante Disposición N° 172/21 DGDC- STR de fs. 98/vta. (25/11/21). -------

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

--- I.- Que mediante la Disposición recurrida el Director General de Defensa del Consumidor y Protección de los Usuarios dispuso -en lo pertinente- sancionar a “L. S. C. L. de S. G.” con una multa de $200.000 por infracción a los arts. 4 y 19 de la ley 24.240 y fijar una indemnización por los daños sufridos a la Sra. I. A. U. en la suma de $636.000, con más los intereses correspondientes desde que las sumas fueron debidas en virtud de lo dispuesto por el art. 40 bis de la LDC. ----------

--- Para ello, tuvo en consideración que, respecto a la infracción al artículo 4° de la LDC, la empresa no informó detallada y pormenorizadamente las causales por las que no hizo frente a la póliza, sino que se limitó a enviar una carta documento a la asegurada indicando que no era responsable de indemnización alguna por cuanto no se ocasionó la rotura del 80% del vehículo involucrado y, por lo tanto, no se daban los presupuestos del “daño total”. ----------

--- Indicó que la aseguradora no se acercó al domicilio de la Sra. U. a fin de constatar las condiciones del automotor y sus roturas.----------

--- Añadió que la denunciada no expresó en las actuaciones una prueba acabada que refute las expresiones de la denunciante por las que se pueda afirmar que el automóvil no se encuentra amparado por la póliza y que sólo al momento de contestar la imputación presentó un descargo, pero no en la etapa conciliatoria.----------

--- En cuanto a la trasgresión al art. 19° de la LDC, señaló que la contratación del seguro consiste en el cumplimiento del pago de una indemnización cuando ocurre un siniestro contemplado en la póliza y en tanto la aseguradora no cumplió con el pago de suma alguna, no sólo contrarió la ley consumeril sino también la Ley de Seguros.----------

--- Expuso que no se cumplió con las modalidades y condiciones pactadas en la relación contractual, máxime teniendo en cuenta que las clausulas del contrato de seguro son redactadas por la propia aseguradora.----------

--- Agregó que la empresa tampoco cumplió con los términos ni los plazos de la indemnización pactada y que, bajo ese análisis, no se configuró la exención de responsabilidad alegada por la empresa. ----------

--- Respecto al art. 40 bis de la LDC, indicó que la consumidora solicitó la aplicación del daño directo que consiste en el daño concreto y patrimonial producido por la empresa a la consumidora y que determinó en la suma de $636.000, según la cotización del rodado al 25/06/21 en virtud de la constancia de fs. 31. ----------

--- Aclaró que los presupuestos presentados como prueba por la consumidora arriban a sumas superiores al valor del vehículo en plaza al momento del siniestro.----------

--- Indicó que, a fin de aplicar el instituto en cuestión, la Ley 24.240 concedió al organismo

facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico que implica; que cuenta con especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas; y las decisiones dispuestas están sujetas al control judicial amplio y suficiente.----------

--- Finalmente, en lo respecta a la aplicación de los arts. 47 y 49 de la LDC, indicó que para la graduación de la multa se consideró que la empresa infringió los artículos mencionados con anterioridad; que se encuentra en una posición de mercado óptima; y que existió falta de compromiso para con la autoridad administrativa en cuanto que no ofreció pruebas de ningún tipo a las imputaciones efectuadas.----------

--- II.- Contra dicha decisión, la denunciada precisa tres agravios relacionados con: 1) la multa aplicada; 2) la inconstitucionalidad del art. 40 bis de la LDC; y 3) la aplicación del daño directo y la indemnización por tal concepto. ----------

--- En cuanto al primer agravio, señala que la multa impuesta se basa en cuestiones no demostradas e, incluso, no alegadas por la denunciante. Sostiene que la disposición vulneró el principio de congruencia, ya que la denunciante nunca manifestó no haber sido informada. Efectúa algunas reseñas de las circunstancias fácticas que se suscitaron y que finalizaron con la notificación a la asegurada mediante CD del 7/6/21 respecto a que se rechazaba el siniestro por cuanto a la reparación de su automóvil no superaba el 80% de su valor en plaza, conforme lo establece la póliza y la Resolución N° 36100 de la SSN. Añade que no surge del expediente que la empresa no se haya acercado al domicilio de la denunciante para comprobar los daños del vehículo, ya que ello debió haberse realizado sí o sí, por lo que se trata de una afirmación del Director General y se basa en la declaración de la denunciante, que falseó en la denuncia parte del rechazo del siniestro. Ello produce indefensión a su parte, ya que se limitó a responder en los términos de la denuncia. Agrega que nunca se le corrió traslado de supuestas pruebas o valuaciones ni documentación que se hubiera producido.----------

--- En su segundo agravio, sostiene que debe declararse la inconstitucionalidad del art. 40 bis de la LDC. Cita doctrina y jurisprudencia en sustento de su postura. ----------

--- Como tercera queja, manifiesta que, en caso de que no se haga lugar al segundo agravio, no debe abonar daño directo por cuanto el vehículo no sufrió destrucción total y no se desprende de la causa que no se haya cumplido con las modalidades y condiciones de la póliza, ya que se cumplió con el rechazo dentro del plazo establecido por el art. 56 de la LS y se acompañó una lista y precio de los repuestos.----------

--- Agrega que no se le dio traslado a su parte de ninguna documentación ni pericia que demuestre lo contrario, sino que se llegó a la conclusión de que existió destrucción total en base a afirmaciones dogmáticas sin que haya sido acreditado. ----------

--- III.- Delimitada la materia sobre la cual debe intervenir este Tribunal de Alzada, se procederá al análisis de los agravios en el mismo orden en que fueron propuestos por responder al orden lógico de su tratamiento, aclarando que la decisión que se adopte responderá a verificar la debida aplicación de las normas por parte de la autoridad

administrativa, conforme los hechos que fueron denunciados y acreditados en el procedimiento.----------

--- En tal sentido, en lo que respecta al agravio sobre la aplicación de la multa por violación a los arts. 4 y 19 de la LDC, cabe poner de resalto que la quejosa refiere únicamente que la denunciante nunca alegó no haber sido debidamente informada, por lo que la administración habría incurrido en incongruencia al sancionarla por infracción al art. 4 de la ley 24.240. Agrega que notificó a la denunciante de que el riesgo no estaba cubierto por no superar el 80% del valor del automóvil en plaza y que no se acreditó que la aseguradora no se haya acercado al domicilio de la Sra. U. a corroborar los daños en el rodado, ya que eso debió haberse realizado sí o sí. ----------

--- Nótese que en la presente impugnación la recurrente mantiene la actitud que demostró en el descargo presentado en fecha 25/10/2021 (fs. 59/68) en el que, amén de haber ocupado gran parte del mismo a invocar que la Sra. U. no debía considerarse consumidora ya que debía aplicarse la normativa de seguros a la situación suscitada, manifestó –sin acompañar prueba alguna que acrediten sus dichos y de una manera muy escueta– que de la Carta documento remitida a la denunciante surgía que se rechazó el sinestro en virtud de que el valor del automóvil no superaba el 80% del valor en plaza y que la póliza contratada por la denunciante no cubría daños parciales. ----------

--- Es decir, en la única actuación que tuvo la aseguradora durante el procedimiento administrativo no acompañó prueba que permita siquiera presumir que las circunstancias no acontecieron como denunció la Sra. U., sino que se limitó a replicar lo que le había notificado a la denunciante mediante la carta documento que rechazó el siniestro, más sin explayarse respecto a los hechos denunciados y documentación acompañada por la consumidora de los que, claramente, surge que el procedimiento fue instado por la consumidora ante la ausencia de explicación clara en el rechazo que le fue notificado, por lo que pretendía la cobertura de los daños sufridos ante la negativa de la aseguradora. ----------

--- Debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el art. 4 de la LDC y tiene base constitucional en el art. 42, encontrándose 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” (Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, “La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor”, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304). ----------

--- Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier

circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica —en definitiva— la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).----------

--- Pues bien, de la Disposición recurrida, surge que el Director General realizó un detallado análisis de las circunstancias acontecidas en el presente procedimiento y que fueron acreditadas por la denunciante mediante la cuantiosa prueba acompañada a la denuncia y demás escritos posteriores, entre los que se encuentra la carta documento envidada a la Sra. U. en donde se le informó justamente lo que menciona la recurrente -que los daños no superaban el 80% del valor del vehículo en plaza- pero sin que se haya detallado las razones o, al menos, haberse señalado el valor del vehículo que consideró la aseguradora para denegar la cobertura.----------

--- Asimismo, en la nota de fecha 29 de julio de 2021 (fs. 45) la denunciante manifestó que ningún perito de la aseguradora se acercó a su domicilio a corroborar los daños en el vehículo por el siniestro denunciado, a lo que la apelante únicamente refiere en esta instancia que el vehículo “sí o sí” debió ser inspeccionado. Esto, manifiestamente, se trata de una propia suposición ya que, de lo contario, hubiese relatado las circunstancias en que se llevó a cabo tal inspección y la prueba que justifiquen su afirmación. ----------

--- Debe tenerse en cuenta que la ley de defensa del consumidor, en el tercer párrafo del art. 53 (texto según ley 26.301), incorporó al proceso de consumo de manera expresa las reglas del solidarismo probatorio o sistema de la carga probatoria dinámica. Esta norma establece que los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio. No se trata estrictamente de una inversión en la carga de la prueba sino el deber de cada una de las partes de probar los extremos en los que en mejores condiciones se encuentre de acreditar (S. E. c/ F. A. S.A. y otro s/ sumarísimo. Tribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Sala: E. Fecha: 27-may-2014. Cita: MJ-JU-M-88206-AR | MJJ88206 | MJJ88206).----------

--- Finalmente, en cuanto a la infracción al art. 19, el Director General dio suficientes razones para considerar que se vulneró la norma al no haber cumplido la aseguradora con el pago de suma alguna y, en consecuencia, con las modalidades y condiciones pactadas en la relación contractual, sin que la recurrente efectúe un embate concreto al respecto. ----------

--- Por tales razones, corresponde rechazar este primer agravio y, en consecuencia, confirmar la sanción impuesta a la denunciada mediante la Disposición impugnada.------

--- IV.- En cuanto al segundo agravio referido a la inconstitucionalidad del art. 40 bis de la LDC por entender la quejosa que la autoridad administrativa ejerció facultades que son propias de organismos jurisdiccionales, cabe poner de resalto que esta Sala se ha

expedido respecto a su rechazo en diversos antecedentes, entre los que se pueden mencionar la SICA N° 1/2021. En ellos, se dejó en claro que el propio art. 40 bis de la ley 24.240 atribuye expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones, lo que encontraría su justificación en la especialización de la autoridad de aplicación de la L.D.C. en los distintos aspectos de las relaciones de consumo. La finalidad de la L.D.C., en este aspecto, es lograr un mecanismo ágil para permitir el resarcimiento del consumidor en los casos de daños de escasa cuantía. Por tanto, la asignación de la jurisdicción a la autoridad de aplicación que contempla el art. 40 bis, aparece consistente con el "objetivo económico y político considerado por el legislador" -tal como dijera la Corte en el caso "Ángel Estrada y Cía S.A. c. Secretaría de Energía y Puertos" Fallos: 328:651"-, el que resulta plenamente razonable de acuerdo al principio tuitivo a favor del consumidor y el usuario, que impera en la ley 24.240.----------

--- Se expuso, además, que se cumplen los demás requisitos que la Corte puntualizara en el antecedente citado para validar constitucionalmente la jurisdicción administrativa, que comprenden: que los organismos dotados de jurisdicción hayan sido creados por ley, que esté asegurada su independencia e imparcialidad, y que sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente. ----------

--- En tal sentido, se indicó que la creación por ley surge en primer lugar del propio texto del art. 40 bis que confiere a la autoridad de aplicación la función jurisdiccional en cuestión. Por su parte el art. 41 establece que, en el orden nacional, dicha autoridad de aplicación es la Secretaría de Industria y Comercio y que los gobiernos provinciales y la Municipalidad de la ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación, pudiendo, las provincias, delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los municipios. ----------

--- Así es que, en nuestra provincia, la ley VII Nro. 22 hace mención a la autoridad de aplicación provincial (art. 2) y municipal (art. 3). Por su parte el decreto Nro. 1545/06 dispone que "La Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente de la Dirección General de Industria y Comercio, Subsecretaría de Desarrollo Económico, Ministerio de la Producción, actuará en la vigilancia, control y juzgamiento de las infracciones previstas por la Ley Nacional 24.240 y la Ley Provincial VII Nro. 22 en jurisdicción de la Provincia del Chubut. Sin perjuicio de las facultades delegadas en el Artículo 3º de la citada Ley Provincial a los municipios que adhieran expresamente a la misma, la Autoridad de Aplicación Provincial se reserva la facultad de juzgamiento y de aplicación de sanciones, si correspondiera; conforme a las previsiones de las normas jurídicas citadas". ----------

--- Asimismo, ante la reforma de la ley 26.361, que introdujo el art. 40 bis en la ley 24.240, se sancionó la ley provincial VII Nro. 53, que en su art. 2 reza: "Establécese como autoridad de aplicación de la presente a la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios, dependiente de la Secretaría de Trabajo de la Provincia del Chubut, para intervenir en el control, vigilancia y resolución de todos los conflictos que se sucedan, de oficio o a petición de parte por la Ley Nacional 26.361, y sus

respectivos decretos reglamentarios, la Ley Provincial VII Nro. 22 con las reformas que se consideren y sus respectivos decretos reglamentarios"; y su art. 3 modifica el art. 3 de la ley VII Nro. 22-, el que quedó redactado de la siguiente manera: "Los municipios que en forma expresa adhieran a las disposiciones de la presente Ley podrán ejercer las facultades de control y vigilancia de las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y su modificatoria Ley Nacional 26.361. Los municipios deberán adherir expresamente al Capítulo III de la presente. La autoridad de aplicación provincial podrá actuar en forma concurrente con los municipios en el ejercicio de las facultades de control y vigilancia, reservándose la facultad de juzgamiento de las infracciones que se sometan a tratamiento en el marco de la citada Ley Nacional". ----------

--- De la reseña normativa efectuada, en especial de la última ley provincial citada, se desprende que se encuentra cumplido el requisito de creación legislativa de la autoridad de aplicación pertinente.----------

--- Además, la independencia e imparcialidad del organismo administrativo se presume dado que se trata de una oficina estatal ajena a los intereses personales de los usuarios y consumidores y de las empresas o sujetos denunciados. Ello claro está, no priva a la dirección en cuestión de que oriente su actividad de acuerdo al principio tuitivo a favor de los primeros, ya que dicha directiva se encuentra contemplada expresamente, no sólo en la ley 24.240 (conf. art. 1 y concs.), sino también y primeramente en los textos constitucionales, tanto nacional (art. 42) como provincial (art. 33).----------

--- Por último, el control judicial se encuentra resguardado con la propia previsión de apelación del art. 40 bis de la L.D.C. y la vía recursiva contemplada en el art. 7 de la ley VII Nro. 22. ----------

--- En síntesis, de todo lo argumentado, corresponde rechazar el planteo de inconstitucionalidad del art. 40 bis de la ley 24.240.----------

---V.- Finalmente, en lo que respecta a la aplicación del daño directo en el caso de marras, por el que el órgano administrativo dispuso fijar como indemnización la suma de $636.000 más los intereses correspondientes, corresponde poner de resalto que el Director General ponderó que en la especie la denunciante acompañó la documentación que da cuenta del daño patrimonial concreto que sufrió. Ello, al verificarse que un automóvil de similares características al suyo tenía un valor de $636.000 al 25/06/2021 conforme la cotización acompañada por la Sra. U. a fs. 31. ----Nuevamente, la quejosa pretende cuestionar el criterio de la autoridad administrativa con alegaciones que no acreditó y ni siquiera intentó hacerlo en la instancia correspondiente. ----------

--- Nótese que la aseguradora critica que no se haya dispuesto la apertura a prueba en el procedimiento y no se le haya corrido traslado de la documentación que acompañó la denunciante, más sin advertir que fue su propia parte la que se limitó a efectuar el descargo correspondiente manifestando que no le correspondía indemnización alguna a la consumidora en virtud de la carta documento que le fue remitida y sin ofrecer prueba alguna que acredite que cumplió con los deberes a su cargo establecidos en el propio

contrato de seguro que la vinculaba con la Sra. U. o, al menos, los montos que consideró al momento de rechazar el sinestro de marras. ----------

--- No puede dejar de destacarse que el sistema no protege la negligencia del litigante si no utiliza los medios que dispuso en su momento, como ha ocurrido en este caso, donde la denunciada se desligó de la producción de prueba correspondiente, no ofreciendo los distintos medios que tenía a su alcance a los fines de acreditar los hechos que invocaba.

--- Por el contrario, surge de autos que la señora U. se ocupó de acreditar el perjuicio patrimonial concreto sufrido por su parte a través de la cotización acompañada, las fotografías que dan cuenta de los daños en el vehículo y los presupuestos correspondientes a su reparación. A lo que cabe agregar que la autoridad administrativa corroboró el estado del automóvil mediante el acta de inspección N° 01847 de fecha 23/09/21 obrante a fs. 53, accionar que -no abunda recordar- no fue realizada por la aseguradora o, al menos, no intentó o no pudo acreditar en el procedimiento.----------

--- No debe soslayarse que, conforme su actual redacción el daño directo contemplado en el art. 40 bis de la LDC se refiere a*: todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios…* (Art. 40 bis, LDC, primer párrafo). ---

--- Por todo lo expuesto, corresponde desestimar este último agravio dirigido a cuestionar la aplicación y el monto del daño directo y, en consecuencia, confirmar la Disposición impugnada en todo lo que ha sido materia de agravios por la denunciada. ----------

--- VI.- En conclusión, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz. La Disposición en examen cuenta con motivación suficiente en relación a los hechos, su prueba y valoración, el derecho aplicable y la sanción consecuente, la cual se corresponde con la imputación no rebatida (art. 5°, ap. VIII, Dec. 896/98; arts. 26, incs. 1º, ap. "a", y 3º, 27, 28 y 30, Ley I nº 18;; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377).----------

--- En cuanto a la multa aplicada, que aquí nos ocupa, surge que el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240 y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (doc. arts. 3° y 37, LDC; art. 6°, inc. “b”, ley VII n° 22). También lo es que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por la LDC, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente conmovidas por la recurrente (art. 6º, inc. "f", párr. final, Ley VII nº 22; conf. CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740).----------

--- Por lo tanto, puede sostenerse que en el caso concreto no se advierte que la Disposición recurrida sea consecuencia de un desvío de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción, su fundamento y

PABLO SEBASTIÁN ETCHART
REFUERZO

cuantía, por lo que debe confirmarse.----------

--- En atención al resultado obtenido, corresponde que se impongan las costas a la apelante dada la calidad de vencida y en virtud del principio objetivo de la derrota (arts. 69 y 70 del C.P.C.C.). ----------

--- En virtud de ello, se regulan los honorarios del Dr. R. L., por su labor en esta sede, en el 3,5 % del monto de la sanción e indemnización impuesta. En caso que la suma resultante sea inferior al mínimo legal de 8 jus, se regulará este último (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel. ----------

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

--- I) CONFIRMAR en todas sus partes la Disposición Nro. 169/2021 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios, en cuanto ha sido materia de recurso y agravios. ----------

--- II) IMPONER las costas generadas en esta alzada a la apelante vencida (arts. 69 y 70 del C.P.C.C.).----------

--- III) REGULAR honorarios al Dr. R. L., por su labor en esta sede, en el 3,5 % del monto de la sanción e indemnización impuesta. En caso que la suma resultante sea inferior al mínimo legal de 8 jus, se regulará este último (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.--

--- IV) Tener presente la reserva del caso federal.----------

--- V) DEJAR constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y por hallarse en uso de licencia el Sr. Juez de Cámara Dr. Aldo Luis De Cunto (art. 9 del Acuerdo Extraordinario Nro. 3145 S.T.J. y art. 274 del CPCC). ----------

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

GUILLERMO NICOLÁS WALTER SERGIO RÚBEN LUCERO
JUEZ DE CAMARA PRESIDENTE

--- **REGISTRADA BAJO EL Nº 009 DE 2022 – SICA.- CONSTE.-**

PABLO SEBASTIÁN ETCHART
SECRETARIO DE REFUERZO