--- Trelew, 18 de agosto de 2022. ----------

--- **VISTOS**: Estos autos caratulados “S., P. D. c/ F. S.A., D. A. P. F. D. y/o S. B. R. C. L. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor” (Expte. N° 284 – Año 2022 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la denunciada “S. B. R. C. L.” a fs. 209/214 (19/05/2022), contra la Disposición N° 85/2022 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew de fs. 199/203 y vta. (27/04/2022), concedido a foja 221 (27/05/2022). ----------

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

--- I.- Que mediante la Disposición recurrida el Director de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante “O.D.C.”) dispuso –en lo pertinente– aplicar multa de $20.000,00 a S. B. R. C. L. S.A. y una multa de $260.00,00 a F. S.A. de A. para F. D., por infracción a la normativa de la Ley 24.240, a hacerse efectiva dentro de los 10 días hábiles contados a partir de la notificación de la disposición, con más la sanción accesoria de publicar a costa de las empresas una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la presente en el diario Chubut de la ciudad de Trelew-------

--- Asimismo, ordenó a que las empresas mencionadas anteriormente –quienes resultaron responsables en forma solidaria– abonen en concepto de resarcimiento económico al Sr. P. D. S. la suma de $320.516,81 según consta a fs. 194/195, sin perjuicio de actualización de interés que ulteriormente se apliquen hasta la fecha de efectivo pago. ----------

--- Por otro lado ordenó que F. S.A. de A. para F. D. devuelva los montos de las cuotas debitadas por el mes de julio por un valor de $40.750,40, el mes de agosto por un valor de $44.720,84 y por el mes de septiembre un valor de $46.872,12 sin perjuicio de actualización de intereses que ulteriormente se apliquen hasta la fecha de efectivo pago y por último los intereses que correspondan hasta el efectivo pago de los meses de octubre por un monto de $49.540,46, el mes de noviembre por un monto de $44.834,21 y diciembre por un monto de $50.045,29. ----------

--- Para así decidir, en primer lugar, realizó una síntesis de las actuaciones y concluyó que se infringieron los arts. 4, 19, 40, 40 bis de la Ley 24.240.Para ello, tuvo en consideración que el Sr. P. D. S. sufrió el siniestro el día 27/06/2021 y que la empresa F. S.A. de Ahorro para Fines Determinados continuó debitando las cuotas en forma automática, tal como consta en los resúmenes de tarjeta de crédito en fs. 132/134 y 136/141. Destacó que los meses de octubre, noviembre y diciembre –que también habían sido descontados– fueron devueltos por la entidad bancaria conforme surge de fs. 142/153. Por ello, entendió que F. recibió pagos por parte del denunciante –al seguir cobrándoles las cuotas de los meses mencionados– cuando no correspondía por no existir objeto de contrato. ----------

--- Por otro lado, entendió que S. B. R. faltó al deber de información frente a la denuncia administrativa que se realizó el día 29/06/2021 y posteriores reclamos administrativos según lo que surge del expediente, donde F. retuvo formulario 04 DNRPA que

posteriormente fue entregado por F. S.A. Remarcó que la misma incumplió ya que abonó tardíamente al día 25/01/2022 (fs. 135) un monto de $1.224,575,90 siendo que el monto actualizado a esa fecha era de $3.343.043,77 (fs. 85) correspondiéndole al Sr. S. a esa fecha un monto de $289.369,69.----------

--- Consideró que F. S.A. de Ahorro para Fines Determinados y R. S. C. Limitada son responsables solidarios. Ello por cuanto F. se encuentra legitimada pasivamente por ser administradora del plan ahorro por el que se adquirió el vehículo Fiat Toro Freedom y quien coactivamente seleccionó a la aseguradora. Además, entendió que S. R. por ser la aseguradora impuesta por el vehículo según póliza X. está obligada al pago de la restante suma asegurada que aún permanece impaga. ----------

--- Asimismo remarcó que la mora injustificable de las firmas denunciadas en la entrega de los fondos dinerarios –donde se licua el capital en razón del aumento desmedido de los valores de las alícuotas devengadas del valor móvil del vehículo– ocasionó un perjuicio económico visible al denunciante.----------

--- II.- Contra dicha decisión se alzó la co-denunciada S. B. R. C. Limitada, mediante el escrito obrante a fs. 210/214 y, luego efectuar una reseña de las actuaciones realizadas por su parte, así como la decisión impugnada, solicitó que se revoque el decisorio declarando la nulidad de la disposición administrativa, peticionando que se lo exonere del pago de la sanción impuesta (multa y publicación) y de la suma en concepto de daño directo. ----------

--- Entiende el recurrente que la Disposición N° 85/22-FC deviene arbitraria y se aparta de principios basales del derecho administrativo, tales como el de legalidad, el de la verdad material y valoración de la prueba. En cuanto a la fijación del daño directo, cuestiona que estén dadas las condiciones fijadas por el Ley 24.240 a las cuales se supedita esa facultad del órgano administrativo. Por ello considera que el decisorio apelado deviene anulable, en los términos del art. 34 de la Ley de Procedimiento Administrativo local.----------

--- Refiere que el daño y perjuicio –alegado por el Sr. P. D. S.- se debió a su propio incumplimiento en presentar la documentación en tiempo y forma. Considera que la Disposición recurrida pareciera quedarse únicamente con dos datos: la fecha de ocurrencia del siniestro y la de pago de la indemnización por el Daño Total. Asimismo, entiende que dicha Disposición nada dice respecto a la causa de tal dilación, no se expide respecto a las explicaciones dadas por esta parte en su descargo del 28/12/2021 en oportunidad de la primera audiencia conciliatoria.----------

--- Manifiesta que la pretensión del denunciante de adicionar intereses a la indemnización debida por el Daño Directo resulta infundada e improcedente. Resalta que el monto a indemnizar surge de la propia póliza y es en esa medida que se encuentra obligada la aseguradora. ----------

--- Con respecto a la contratación del seguro, se niega y desconoce que hubiera existido una selección coactiva del asegurador del vehículo e incluso que dicha selección hubiese

quedado en cabeza de F. Indica que es el propio S. quien puede elegir entre un listado de aseguradoras al momento de adquirir su vehículo mediante el sistema de plan de ahorro, de conformidad con el procedimiento reglado por la IGJ.----------

--- Manifiesta que desde su primera presentación la aseguradora expuso sus defensas, se expidió sobre los hechos, negó la procedencia del reclamo del Sr. S. y ofreció prueba tendiente a demostrar la inexistencia de incumplimiento a la normativa consumeril. ------

--- Por otro lado, destaca que no existe obligación de fuente ni legal ni contractual en cabeza del asegurador referida a la consecución de la documentación que el asegurado necesita para percibir el pago de la indemnización. Se trata de una carga del asegurado, cuyo cumplimiento está motivado en un interés propio.----------

--- También cuestiona la especialización técnica que debiera tener el organismo administrativo para resolver la fijación de daño directo. Señala una falta de conocimiento técnico en materia de seguros.----------

--- Por último, la recurrente hace reserva del caso federal y realiza el petitorio de estilo. -

--- III.- En cuanto a la cuestión traída a estudio, en primer lugar cabe establecer en lo que respecta al agravio manifestado por S. B. R. C. Ltda sobre el daño directo por violación a los arts. 4, 19, 40 y 40 bis de la LDC, que el contrato de seguro se celebró como consecuencia del Plan de Ahorro adquirido por el Sr. S. P. D., por el que se le adjudicó el automotor FIAT TORO FREEDOM, dominio X.

--- Que en fecha 27/06/2021 el denunciante sufrió un siniestro con pérdida total del bien automotor, lo que originó el reclamo ante la Oficina de Defensa del Consumidor.

--- También, se advierte que la prima del seguro se encontraba incluida en la cuota mensual del Plan de ahorro, la que se debitaba de forma automática de la tarjeta MasterCard del denunciante; es decir que más allá de la relación jurídica de seguro entre el Sr. S. y B. R., la aseguradora se encontraba vinculada con “F. S.A. de ahorro para fines determinados” por ser la administradora del plan y consecuentemente, la acreedora prendaria del plan de ahorro. ----------

--- En consecuencia, no existen dudas de la prevalente aplicación de la ley de Defensa del Consumidor; puesto que el contrato de seguro no resulta únicamente del acuerdo de voluntades del denunciante y la recurrente; sino que forma parte e integra vínculos contractuales conexos de la cadena de comercialización del automotor referido mediante el sistema de ahorro previo (art. 1073/1075 del CC y C).----------

--- Entonces, el hecho de poder optar entre un listado de aseguradoras al momento de adquirir el vehículo no obsta que el seguro contratado se inserta y forma parte de una finalidad económica común del sistema de ahorro previo para fines determinados, siendo indudable que por ello deba responder en forma solidaria por las consecuencias dañosas derivadas de los déficit del servicio que sufra el consumidor (art. 40 LDC).-----

--- IV.- Ahora bien, el recurrente manifiesta –tanto con la relación a la imposición de una multa como de la condena al pago del daño directo– que la demora en el pago de la indemnización resulta ser completamente ajena a su actuar y que se trata de una carga

del asegurado, cuyo cumplimiento está motivado en un interés propio. Para ello invoca el art. 40 último párrafo LDC, que dispone que "*Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena*. ----------

--- Analizadas las constancias de autos, tenemos que S. B. R. C. Ltda presentó escrito y ofreció prueba (fs. 43/78) y manifestó haber cumplido su obligación como asegurador y en fundamento de ello, acompañó notificaciones cursadas al denunciante, en las que se solicitó la comparencia del conductor en las instalaciones de la oficina de la aseguradora con el objeto de recabar información complementaria sobre el hecho denunciado (fs. 75). Luego se le informó la suma que se indemnizaría conforme las condiciones de póliza y asimismo, se le informó la documentación a presentar para que resulte procedente dicho pago, tal lo previsto en la cláusula contractual CG-CO 3.1 y su Anexo de las Condiciones Generales de la Póliza, dispuesta por la Superintendencia de Seguros de la Nación mediante Resolución 36.100 y ajustada a las disposiciones de la normativa sobre desarmadores (ver fs. 72/73). ----------

--- Por otro lado, tenemos que a fs. 29/34 se presentó el Dr. P. M. en carácter de apoderado de "F. S.A. de ahorro para fines determinados", luego a fs.39/42 presentó escrito y refirió únicamente a la incompetencia del órgano interviniente. Se observa, que nada dijo sobre la entrega del formulario DNROA 04, que le fue solicitado mediante CD X., recepcionada en el mes de noviembre (fs.06) y requerido en denuncia ante la Oficina de Defensa del Consumidor.

--- A fs. 80 obra el acta de audiencia de fecha 28/12/2021 donde se observa la incomparencia de la denunciada F. SA, por otro lado, F. S.A. de ahorro para fines determinados se presentó por vía e-mail, y por S. R. lo hizo Sra. V., quienes, tanto el denunciante como la mencionada aseguradora, ratificaron su denuncia y el escrito que adjuntó en ese acto respectivamente.----------

--- A fs. 84/108 se presenta el denunciante y manifiesta que cumplió –en fecha 30/12/2021– con la presentación de la documentación requerida por la Aseguradora para los casos de destrucción adjuntando planilla de ajuste por intereses. Agrega que la demora en presentar la documental fue por razones ajenas a su persona.----------

--- A fs. 110/111 se presenta la aseguradora y ratifica escrito de fs. 43/78. Manifestó que procedió a liquidar el siniestro, encontrándose disponible el pago por transferencia bancaria en fecha 25/01/2022, atento al cumplimiento de las cargas por parte del asegurado en fecha 30/12/2021. Solicitó archivo de las actuaciones por inexistencia de infracción a la Ley 24.240. ----------

--- A fs. 168/169 luce el Acta de Imputación – Infracción y Apertura de Sumario donde se le imputa a las denunciadas infracciones a los art. 4,19, 40, y 40 bis de la ley 24.240, de la cual se corrió traslado a las partes a fs. 173/176, sin que se haya producido ni obre descargo alguno de ninguna de las imputadas ----------

--- Analizados los escritos de fs. 43/78 y 39/42, y las actuaciones presentadas, puede observarse que S. B. R. C. Ltda. brindó oportunamente la información requerida al

denunciante de manera fehaciente a través de las diferentes notificaciones, referida a los requisitos y documentación necesaria a los fines de proceder a liquidación del siniestro (fs.72/74).----------

--- En cambio, otra actitud tomó la co-denunciada “F. de ahorro para fines determinado”, quien no solo desconoció la relación de consumo, sino que también nada dijo sobre el formulario 04 DNRPA que le fuera requerido, como tampoco efectuó descargo alguno ni ofreció prueba que permita siquiera presumir que las circunstancias no acontecieron como lo denunció el Sr. S. (ver escrito de fs.39vta/42).----------

--- Claramente surge que el procedimiento fue instado por el consumidor ante la ausencia de explicación y respuesta por parte del acreedor prendario quien debía suscribir el formulario 04 y hacer entrega del mismo; de manera que corresponde señalar que esta actitud reticente e inexplicada por parte del F. provocó la demora de “S. B. R. C. LTDA” en efectuar el pago de la indemnización por daño total del vehículo citado.----------

--- 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).----------

--- Corresponde resaltar que el propósito de la entrega del Formulario DGR 04 resultaba esencial a los fines de culminar con el trámite de la liquidación del siniestro por destrucción total por parte del S. R. Además, se advierte que también era de interés del acreedor prendario, F., quien no solo guardó silencio sino que también tuvo una conducta evasiva e incurrió en incuria en el envió de la documentación necesaria. ----------

--- Por ello, no debe perderse de vista que el propósito de tal entrega resultaba esencial al denunciante para obtener un resultado satisfactorio de la denuncia por los daños sufridos en el vehículo como consecuencia del siniestro de fecha 27/06/2021. ----------

--- Nótese que tal documentación no fue entregada, tal es así que el denunciante ante la ausencia de explicación y respuesta por parte de F. tuvo que remitir carta documento

(ver escrito inicial a fs. 11 punto 11) y luego interponer formal denuncia frente a la autoridad administrativa. ----------

--- La única empresa que aportó la información necesaria fue S. B. R. C. Limitada, quien a través de diferentes misivas informó el trámite a seguir para proceder a la liquidación por destrucción total del automóvil señalado. ----------

--- Desde tal perspectiva, corresponde tener por acreditado únicamente el incumplimiento por parte de F. SA. de ahorro para fines determinados" y debe calificarse como violentado el art. 4 de la Ley 24.240, como ya se expuso antes, 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 Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, 2005, pág. 403; ídem Cámara Apelaciones Comodoro R., Sala A, Sentencia Interlocutoria 228/2015, Sumario Nro.: 40843, Eureka). ----------

--- Por último, atento lo expresado corresponderá dejar sin efecto la sanción de la multa impuesta a S. B. R. C. Ltda. por no haber infringido el deber de información previsto en el art. 4 LDC, que como ya se expuso recaía en cabeza de F.; y por las mismas razones, dejar sin efecto el daño directo atento que el mismo no le es imputable al recurrente; operando ello como una causal ajena que lo excluye de la responsabilidad solidaria contemplada en el segundo párrafo del art.40 LDC. ----------

--- V) En conclusión, corresponde revocar parcialmente la Disposición N° 85/2022 de fs. 196/203 para dejar sin efecto la aplicación de la sanción por la suma de $20.000 y la indemnización en concepto de daño directo impuesto a S. B. R. C. L. como obligado solidario por aplicación del art. 40 bis de la LDC, confirmándola en todo lo demás que fuera materia de queja.----------

--- 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 por el orden causado (conf., art. 69 segundo párrafo y 70 del C.P.C.C.).----------

--- En virtud de ello, se regulan los honorarios del Dr. R. G. W., letrado apoderado de S. B. R. C. Limitada, en la suma de 14 Jus, con más el plus procuratorio del 40 % (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), 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 de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**----------

--- I) REVOCAR parcialmente la Disposición N° 85/2022 de fs. 196/203 para dejar sin efecto la aplicación de la sanción por la suma de $20.000 y la indemnización en concepto

de daño directo impuesta a S. B. R. C. Limitada como obligado solidario por aplicación del art. 40 bis de la LDC, confirmándola en todo lo demás que fuera materia de queja.-. --- II) IMPONER las costas por el orden causado (conf. art. 11 de la ley VII Nro. 22 y art. 69, segunda parte del C.P.C.C.).----------

--- III) REGULAR los honorarios del Dr. R. G. W., letrado apoderado de S. B. R. C. Limitada, en la suma de 14 Jus, con más el plus procuratorio del 40 % (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), siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel. ----------

--- IV) La presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por licencia del Sr. Juez de Cámara, Dr. G. Walter (art. 7 Ley V N° 17). ----------

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

ALDO L. DE CUNTO
JUEZ DE CAMARA

SERGIO RÚBEN LUCERO
PRESIDENTE

--- **REGISTRADA BAJO EL Nº 017 DE 2022 – SICA.- CONSTE.-**

PRISCILA A. MONTENEGRO
SECRETARIA DE REFUERZO