

Defensa Del Consumidor Derecho A La Informacion Compania De Seguros Multa

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Derecho a la información. Compañía de

seguros. Multa Se confirma la sentencia que rechazó la demanda por la que se pretendía la anulación judicial del acto administrativo que impuso una multa a la accionante por infracción a los artículos 4 y 8 bis de la ley 24240. En la ciudad de General San Martín, a los 22 días del mes de junio de 2017, se reúnen en acuerdo ordinario los señores Jueces de la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en San Martín, estableciendo el siguiente orden de votación de acuerdo al sorteo efectuado: Jorge Augusto Saulquin, Hugo Jorge Echarri y Ana María Bezzi para dictar sentencia en la causa n° 6137, caratulada: ?BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS SA C/ MUNICIPALIDAD DE TIGRE S/ PROCESO SUMARIO DE ILEGITIMIDAD?. ANTECEDENTES I.- A fs. 228/241, el magistrado del Juzgado en lo Contencioso Administrativo n° 2 del Departamento Judicial de San Isidro, dictó sentencia resolviendo: ?I.- Rechazar la demanda promovida por BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS S.A. contra la Municipalidad de Tigre (arts. 12 inc. 1°, 67 y concs. C.C.A.). II.- Imponer las costas del proceso a la vencida BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS S.A. (art. 51 inc. 1, C.C.A.), difiriendo la regulación de honorarios para el momento procesal oportuno (art. 51 DL 8904)?. II.- A fs. 278/283, la parte actora interpuso recurso de apelación contra la resolución referida. III.- A fs. 284, el Juez a-quo ordenó el traslado del recurso, el que fue contestado por la parte accionada según constancias de fs. 289/292. IV.- A fs. 293 se dispuso la elevación de las actuaciones a esta sede, las que fueron recibidas según constancia de fs. 293 vta., pasando los autos para resolver a fs. 294. V.- A fs. 295 este Tribunal resolvió ?2°) Conceder -con efecto suspensivo- el recurso de apelación planteado por la parte actora contra la sentencia definitiva dictada en la causa...?, llamando los autos para sentencia. En tales condiciones, se estableció la siguiente cuestión a decidir: ¿Se ajusta a derecho la sentencia apelada? VOTACIÓN A la cuestión planteada el Sr. Juez Jorge Augusto Saulquin dijo: 1°) Para resolver del modo indicado en el punto I anterior, el Sr. Juez de grado relacionó los antecedentes fácticos y procesales del caso y señaló, liminarmente, que en autos se pretendía la anulación judicial de un acto administrativo: Resolución 146/2014, de la Oficina de Información al Consumidor de la Municipalidad de Tigre. Explicó, en lo sustancial, que la validez de todo acto administrativo quedaba subordinada a la observancia de determinados requisitos esenciales previstos en el ordenamiento jurídico aplicable (arts. 103 a 108 y ccdtes. de la OG 267/80), entre los cuales, precisó, se encontraba la motivación, la cual, según la actora, adolecía en la especie de vicios graves que determinaban la nulidad absoluta de la resolución impugnada. Luego de reseñar las constancias útiles que se desprendían del expediente administrativo agregado en autos, reparó que en los considerandos de la Resolución 146/14, la demandada efectuó una descripción de los antecedentes de hecho y del procedimiento administrativo que la precediera, rechazando los descargos efectuados por las firmas imputadas, en el entendimiento de que persistían las obligaciones por ellas asumidas sin que presentasen documentación que justificase de modo suficiente sus dichos contrarios a los de la denunciante. En estricta referencia a Berkley International Seguros S.A., señaló que la resolución fundamentaba su imputación en orden a la violación del art. 4° LDC, al que halló incumplido en tanto en la audiencia de conciliación solicitó un plazo para ?verificar cuál es la realidad de la situación del asegurado?. Seguidamente trató el cuestionamiento que la actora efectuó contra la efectiva acreditación de las infracciones a lo normado por los arts. 4°, 10° bis y 19° de la ley 24.240, en cuanto disponían la obligación de suministrar a los consumidores o usuarios, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre el servicio, como así también cumplir la obligación contractual y respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades y demás circunstancias conforme a las cuales hubieran sido ofrecidos, publicados o convenidos. Para ello, tuvo presente que la denunciante adquirió un vehículo marca Ford Ranger 0km Dominio LMG-556 en la Concesionaria Robayna (Sudamerican Autos S.A.); que la venta se realizó con un crédito prendario otorgado por Standard Bank S.A. a favor de la denunciante; que como consecuencia de ello se constituyó una prenda sobre el bien, resultando acreedor prendario la entidad bancaria; que la unidad resultó asegurada en Berkley International Seguros S.A. mediante Póliza n° 2-3442340; que dicho contrato de seguro Standard Bank S.A. ostentaba la condición de tomador del seguro derivado de su condición de acreedor prendario; que las prestaciones convenidas se encuadraban dentro de los denominados contratos de consumo comprendidos por la Ley de Defensa del Consumidor, y por tal motivo se tendría por acreditada la relación de consumo en los términos del art. 1° de la ley 24.240; que en la unidad entregada se observaron una serie de deficiencias originadas por una anomalía de montaje en sus autopartes componentes; que tales deficiencias impedían el uso del vehículo en condiciones normales y de seguridad; que las mismas constituían una pérdida de calidad que se traducía en una directa depreciación de su valor; que la adquirente formuló una importante cantidad de reclamos enderezados -primariamente a la reparación de las deficiencias y luego a la devolución del dinero o la entrega de otra unidad-los cuales no fueron debidamente

satisfechos por la concesionaria Robayna ni por la automotriz Ford Argentina SCA., así como también efectuó reclamo en orden al valor de la cuota del seguro; que la empresa aseguradora de la unidad -Berkley International Seguros S.A- y la tomadora del seguro en su calidad de acreedor prendario -Standard Bank S.A- no documentaron ninguna actividad tendiente a solucionar el perjuicio sufrido por la adquirente Solís; y que no se encontraban controvertidos los reclamos realizados por la denunciante. Seguidamente entendió que no podía soslayarse, por un lado, que en el marco de las relaciones jurídicas de consumo, existía un régimen de responsabilidad objetiva en cabeza de la contraparte del consumidor (fabricante, vendedor, importador, distribuidor, etc.), quien sólo se liberaría total o parcialmente demostrando que la culpa le era ajena. Asimismo, consideró necesario tener presente que eran los proveedores quienes se encontraban en mejores condiciones de acreditar las obligaciones que les imponía la Ley de Defensa del Consumidor, en un todo de acuerdo con el instituto de las cargas probatorias dinámicas ampliamente reconocido por la doctrina y la jurisprudencia en el ámbito del derecho de consumo. En ese contexto, estimó que no podía obviarse el beneficio económico que la relación contractual irrogó para las otras firmas cuya actuación fuera cuestionada, particularmente en el caso de la Aseguradora -que percibió la totalidad de la prima correspondiente a la póliza referida al vehículo objeto de controversia-, destacando a su vez que, dada la particularidad y magnitud patrimonial de la operación de compraventa y la habitualidad de su vínculo con la concesionaria, ambas se encontraban dentro de la cadena de comercialización. Sumó al respecto, que de los elementos de la causa surgía que el crédito prendario fue otorgado por la entidad bancaria de modo directo a través de la intervención de la concesionaria, y que el aseguramiento de la unidad por parte de Berkley era una continuidad de dicha operatoria a la cual el adquirente de la unidad, consumidor en los términos de la LDC, adhería sin mayores posibilidades de modificación de las modalidades contractuales.

En función de ello, advirtió que -más allá de tratarse de una secuencia de contratos diferentes (compraventa, mutuo prendario y seguro)- existía una unidad de operatoria comercial que colocaba también a la Aseguradora dentro de la cadena secuencial de agentes. Luego, en relación a la falta de legitimación pasiva planteada por la actora, el a-quo consideró que la ley de defensa del consumidor establecía una serie de postulados que excedían las pautas del propio contrato (de seguro en este caso) generando obligaciones cuyo cumplimiento devenía exigible en función de un criterio protectorio con la finalidad de asegurar el equilibrio de las partes en las relaciones de consumo. En ese sentido, destacó que no se observó en autos que la Aseguradora efectuara alguna actividad tendiente a asistir a su Asegurada mediante la mínima diligencia en procura de averiguar ante la concesionaria vendedora sobre el trámite del reclamo, lo cual, estimó, habría resultado esperable en un ámbito de buena práctica comercial. Ello así, en el entendimiento de que el deber de información que el proveedor estaba obligado a suministrar al consumidor (art. 4 LDC), no se agotaba en las propias modalidades convenidas, sino que se extendía a las vicisitudes que podían derivar del propio contrato, analizado éste en el marco de una operación de comercialización que lo incluía. Seguidamente, hizo hincapié en que el deber de información no se agotaba en aquella que pudo ser brindada de modo previo o concomitante con la celebración del contrato, sino que se proyectaba durante todo el tiempo en que dicha relación perdurase e inclusive con posterioridad, a los efectos que pudiesen corresponder. Bajo tales parámetros destacó que en el caso de autos, el deber de información aludido continuó también durante la etapa inicial de tramitación del expediente originado en la denuncia, particularmente en la propia oportunidad prevista para arribar a una conciliación. Con dicha premisa, advirtió que recién en la segunda audiencia -cuya acta obraba a fs. 32-, Berkley formuló alguna respuesta a la inquietud de la denunciante sin que ella resultase suficiente (ya que no aclaró del modo debido el valor de la cuota sino que se limitó a indicar el monto total de la prima) de manera que sólo por vía de un análisis de la temporalidad de la póliza y mediante la correspondiente operación matemática se podía arribar al monto de la cuota a abonarse. Establecido el exacto marco fáctico de la imputación, concluyó que Berkley no informó, con la suficiencia que hubiera correspondido, el valor que correspondía abonar en concepto de cuota y mucho menos las razones que pudieran motivar la modificación del valor de la cuota -limitándose, en el primer caso a adjuntar copia del contrato, y en el segundo, a derivar su responsabilidad a la entidad bancaria-, de modo que dicha insuficiente e ineficaz información por parte de la Aseguradora -proveedora- respecto del Asegurado -consumidor-, constituía el déficit de información que permitía encuadrar su conducta en los términos del art. 4° LDC. Luego, sobre idéntica base fáctica, analizó lo dispuesto por el art. 8° bis LDC, referido a las condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Al respecto, sostuvo que la insuficiente información antes referida, así como el alegado desconocimiento de la directa relación contractual, implicaban precisamente el destrato que la norma pretendía evitar, de manera que se configuraba un incumplimiento en las modalidades de la prestación del servicio y por ende un incumplimiento de sus obligaciones asumidas convencionalmente; ambos considerados íntegramente como una única infracción, que surgían de la propia prestación de servicio alcanzable por la Ley de Defensa del Consumidor. Respecto de ambas matrices legales, reiteró lo apuntado en la Resolución 146/2014, referido a la inexistente colaboración de la Aseguradora a los fines de arribar a un acuerdo conciliatorio mediante la debida y eficaz información en relación al valor de las cuotas, así como la pretensión de desvincularse de cualquier ligamen contractual con la denunciante -a la sazón Asegurada en la póliza emitida por la compañía-. En virtud de lo expuesto,

tuvo por configurada la infracción a los arts. 4° y 8° bis de la ley 24.240, entendiendo además que no se verificaba un vicio en la causa y motivación del acto cuestionado, en cuanto se atribuía a la actora haber vulnerado lo dispuesto en la citada normativa. Finalmente, ponderó si la sanción aplicada por el organismo municipal devenía irrazonable o excesiva. Luego de transcribir lo dispuesto por los arts. 47° y 49° de la ley 24.240 así como el 73° de la ley 13.133, apuntó que la Administración municipal procedió a graduar la penalidad impuesta optando, dentro del amplio espectro sancionatorio del citado art. 73° y del art. 76°, por la aplicación de una multa que ascendió a la suma de \$ 8.000 y la obligación de publicar la resolución condenatoria en un periódico de la localidad de Don Torcuato. Destacó que el fundamento de tal determinación se apoyaba en la valoración del perjuicio resultante de la infracción para el consumidor, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del caso. Subrayó asimismo que si bien tales extremos fueron citados de modo genérico, sin discriminar respecto de cuáles de las firmas requeridas se verificarían y en qué grado, lo cierto era que la distinción en la magnitud de la sanción permitía presumir que la Administración sí tuvo en cuenta que la situación de la Aseguradora poseía matices de responsabilidad de una entidad menor a la de las otras firmas que resultaran sancionadas. Recordó entonces que, en principio, la función judicial no podía sustituir la acción de los otros poderes, ni asumir la responsabilidad, ni sustituir las facultades que a ellos les concerniesen, y que precisamente en el ejercicio de la potestad sancionatoria se reconocía un razonable margen de discrecionalidad en la graduación de la pena que correspondía imponer. Sumó a ello que tal principio imponía determinar que el margen para su graduación era de aplicación discrecional por parte de la autoridad administrativa de aplicación, sin perjuicio del control de razonabilidad, que en cada caso, en sede judicial correspondiese efectuar. A mérito de ello, entendió que no se observaba ilegitimidad y/o desproporción en la graduación de la sanción. Ello así toda vez que su monto y fundamentos fueron determinados de acuerdo con lo establecido en los arts. 47° y 49° de la ley 24.240 y 73° y 77° de la ley 13.133, resultando así ajustada a derecho y a las constancias del expediente. Finalizó considerando que idénticos parámetros abastecían la validez de la decisión plasmada en el punto 8°) del acto administrativo impugnado (publicación de la Res. 146/14), donde se impusiera a la actora la obligación de publicar la resolución en un periódico de la localidad de Don Torcuato, a tenor de lo dispuesto en el art. 76° de la ley 13133. 2°) Contra dicho pronunciamiento se alzó la parte actora. En lo sustancial se agravó del decisorio de grado por considerar que el a-quo realizó un esfuerzo interpretativo mayúsculo sobre la conducta de su mandante (compañía de seguros), para incluir en la sentencia confirmatoria de la resolución administrativa a Berkley International Seguros S.A., cuando con toda claridad surgía del expediente administrativo su ajenidad a los concretos reclamos de Solís. a.- En primer lugar señaló, que si bien en el Acta de fs. 1 de la denuncia administrativa, la Sra. Solís incluía a Berkley, nunca durante el proceso realizó imputación alguna a la aseguradora, ni siquiera una mínima observación disvaliosa de su conducta. b.- Apuntó que la resolución impugnada se limitaba a mencionar las disposiciones legales en las que se basaba la sanción, sin realizar ni analizar en lo más mínimo un desarrollo pormenorizado y puntual de cuáles habían sido los hechos, omisiones y/o conductas en que hubiera incurrido la compañía aseguradora, circunstancia que, aseguró, eran suficientes para descalificarlo como un acto administrativo válido. c.- Consideró que la sentencia apelada omitía considerar las graves omisiones del acto administrativo, pretendiendo salvarlas y suplirlas -arbitraria e ilegalmente-, con posterioridad a la decisión administrativa impugnada, introduciendo extemporáneamente apreciaciones sobre hechos puntuales, no meritados oportunamente por el decisorio administrativo. d.- Agregó que era arbitrario e ilegal en un proceso de carácter sancionatorio, endilgar responsabilidad a una parte por actos atribuidos a las otras, aun cuando hubiera actuado una como consecuencia de las otras. En ese sentido sostuvo que las responsabilidades eran propias e independientes de cada una, ya que de lo contrario se afectaba gravemente el derecho de defensa en juicio. e.- Denunció que lo resuelto en la sentencia cuestionada era manifiestamente contradictorio con lo sentenciado por la Excm. Corte Suprema de Justicia de la Nación, en la causa ?Aboud Issa? del 27/9/77, (E.D. T° 75, pág. 324), en el sentido de que ?Una cuestión en principio de derecho común puede devenir federal, por encontrarse la sentencia recurrida descalificada como acto judicial válido, si se fundamenta en afirmaciones dogmáticas que no toman en cuenta circunstancias obrantes en autos y el derecho vigente, o constituyen un conjunto de reflexiones generales a través de las cuales el juzgador, con apariencia de aplicar la ley, en realidad la modifica?. f.- Se agravó asimismo por considerar que el pronunciamiento del a-quo no tomaba en cuenta circunstancias elementales obrantes en autos, como la propia conducta de la Sra. Solís, quien, reiteró, en ningún momento realizó imputación concreta y puntual alguna a Berkley. g.- Calificó de arbitraria la afirmación expresada en el apartado 5° párrafo décimo primero de la sentencia en cuanto a que ?...en autos no se ha observado que la Aseguradora efectuara alguna actividad tendiente a asistir a su Asegurada mediante la mínima diligencia en procura de averiguar ante la concesionaria vendedora sobre el trámite del reclamo (...)?. Sostuvo que dicha afirmación resultaba inaudita, ya que la aseguradora nunca efectuó reclamo alguno a la aseguradora, ni por la prima del seguro ni por el incumplimiento de la concesionaria, siendo esto último totalmente ajeno al contrato de seguro que cubría otros riesgos ajenos al reclamo. Agregó a

ello que era por demás evidente que el decisorio recurrido omitió aplicar el criterio de la sana crítica, previsto y exigido por el art. 384 del ritual, significando tal hecho una manifiesta arbitrariedad descalificante del pronunciamiento judicial. h.- Por otra parte, se agravó de lo afirmado en la sentencia en crisis, en cuanto a que Berkley hubiera incumplido su deber de información. Al respecto señaló que acompañó a las actuaciones administrativas la póliza respectiva con todos los datos relativos al precio del seguro abonado en su totalidad por la entidad bancaria. Aclaró que nunca se le requirió que aclarara alguna diferencia que a criterio de la entidad administrativa fuera pertinente, por lo que acusar a la aseguradora de incumplimiento alguno era también una imputación extemporánea, posterior a la denuncia de Solís, y que bien pudo haber sido aclarada en las audiencias conciliatorias respectivas. Sumó a ello que nunca se le reclamó a su mandante aclaración alguna, por lo que mal podía en esta instancia invocarse incumplimiento alguno a sus obligaciones de informar. Y que si había alguna diferencia en la información, nada obstaba a solicitar la aclaración pertinente en vez de sancionar, permitiendo a Berkley ejercer el derecho de defensa en juicio, de raigambre constitucional, que le fuera negado. En definitiva, entendió que primero se sancionó para luego buscar los fundamentos, violándose el liminar principio constitucional de la defensa en juicio de su mandante. i.- Sostuvo que la responsabilidad jurídica en esta materia no era una responsabilidad objetiva como lo establecía el viejo art. 1113 del Código Civil y lo establecía en los arts. 1721 al 1723 para el supuesto de daños el vigente. En ese sentido, consideró que, para sancionar en el caso de autos, debía existir la culpa o el dolo como sustrato de la responsabilidad, circunstancias que, reiteró, eran totalmente ajenas a la conducta de Berkley International Seguros S.A. Agregó que el régimen sancionatorio era de raigambre penal, por lo que las causas de la sanción debían estar inequívocamente probadas, lo que, advirtió, no sucedía en las presentes actuaciones respecto a la aseguradora. j.- Consideró que existía en el caso en examen una evidente e insoslayable falta de legitimación pasiva de su mandante. Ello así por entender que la resoluciones administrativas impugnadas del 3 de julio de 2014, como la anterior imputación que contenía el proveído del 21 de agosto de 2013, eran manifiestamente arbitrarios y contrarios a derecho. En ese orden de ideas destacó que la Sra. Solís se limitó a expresar que el Standard Bank Argentina S.A. le estaba cobrando una prima de seguro que no correspondía, sin imputarle responsabilidad alguna a Berkley International Seguros S.A. Reiteró al respecto que su mandante había percibido de la citada institución crediticia la totalidad del precio, prima o premio del seguro al momento de contratarse el mismo, por lo que, entendió, era inexcusable la aplicación de la falta de legitimación pasiva con respecto a Berkley International Seguros S.A. En esa inteligencia, reparó en lo que se desprendía de la resolución del 21 de agosto de 2013, en el sentido que el Banco contrató el seguro de la unidad en cuestión con Berkley, abonando a la Aseguradora el día 5/9/2012 la suma de \$6548,91 por el pago total de la prima, desinteresando a la Compañía de seguros y aclarando que esta última no cobró suma alguna al asegurado, sino que toda la relación jurídica se relacionó entre el Banco y la aseguradora. Así, teniendo en cuenta el propio reconocimiento de la autoridad administrativa, se preguntó cómo se justificaba racional y jurídicamente, primero la imputación y luego la aplicación de la sanción de multa impuesta. k.- Agregó que su mandante respondió en tiempo y forma a las citaciones realizadas por el organismo competente, concurriendo puntualmente a las mismas y colaborando con el ente municipal en forma amplia y veraz, sin ocultamientos de ninguna especie, solamente expresando la verdad, de la que surgía que Berkley era totalmente ajeno a los cobros del Banco a la denunciante en virtud del contrato de prenda y del precio del seguro. l.- Reiteró que el error jurídico manifiesto de la resolución imputativa del 21 de agosto de 2013, consistía en que la decisión administrativa confundía la relación de la aseguradora con el Banco Standard Bank Argentina S.A. (Productor-Organizador de Seguros), haciendo extensiva ilegalmente la responsabilidad de la entidad bancaria a la aseguradora, comprometiendo con su actuación a Berkley International Seguros S.A., extensión a la que calificó de arbitraria e ilegal, al tratarse de personas jurídicas individuales e independientes. Destacó que el citado Banco no era un agente representante de la Aseguradora, ni tenía facultades para hacerlo. En ese sentido, apuntó que los recibos que emitía no eran recibos oficiales de Berkley International Seguros S.A., sino propios del corredor de seguros (Organizador-Productor), que era un mero intermediario entre la oferta y la demanda de seguros. Ello es así, continuó, toda vez que los citados productores trabajaban en la intermediación para varias compañías de seguros, al estilo de las inmobiliarias, que eran intermediarias entre los compradores y los oferentes de propiedades inmuebles, sin representar a ninguna de las partes en su operatoria. m.- Reiteró y puntualizó que Berkley era un tercero en las relaciones jurídicas entre la Sra. Solís como deudora y el Banco como entidad crediticia, en el contrato de prenda celebrado entre ambos. Que Berkley, habiéndosele abonado la prima íntegra del seguro pactado con su tomador (el Banco Standard), aseguró la unidad dentro de los riesgos asumidos, que se refirieron pura y exclusivamente a los accidentes de tránsito, robo y/o hurto del automotor, y nunca incluyó los vicios redhibitorios de la unidad asegurada. n.- Sostuvo que tanto de la demanda como de las constancias de autos, se desprendía que la Sra. Solís nada tenía que reclamar a la Aseguradora, sino que su reclamo, en los hechos y en el derecho, fue dirigido a las empresas que le vendieron la unidad construida deficientemente, y en su caso al acreedor prendario (Standard Bank S.A.), por lo que era inexacto y arbitrario lo manifestado por la resolución administrativa impugnada, así como por la sentencia recurrida, en cuanto a que en la presente causa la Aseguradora no había respondido

debidamente a la denuncia vinculada a la provisión del seguro. o.- Sumó a ello que la Sra. Solís le manifestó personalmente al Dr. Eulogio Jorge Cortina, apoderado de Berkley, presentado en las audiencias administrativas, que llegó a un acuerdo con el Standard Bank S.A., por el cual le restituyeron las primas cobradas unilateralmente y en exceso por la citada entidad financiera al margen de la aseguradora, no teniendo nada más que reclamar por este concepto. 3°) Del relato de los antecedentes se desprende que contra la sentencia de primera instancia, confirmatoria de la Resolución 146/2014 de la Oficina Municipal de Información al Consumidor - que impusiera a Berkley International Seguros S.A. una multa de \$8.000 por infracción a los artículos 4° y 8° bis de la ley 24.240-, se alzó esta última solicitando la revocación del decisorio de grado. A dichos fines sostuvo, en lo sustancial, que la denunciante -Sra. Solís- no efectuó imputación concreta y puntual respecto de su mandante; que se le endilgaban a su parte responsabilidades que le resultaban ajenas toda vez que, afirmó, Berkley era un tercero en las relaciones jurídicas entre la denunciante y el Banco, como entidad crediticia en el contrato de prenda celebrado entre ambos; que el contrato de seguro cubría riesgos ajenos al reclamo en cuestión; que Berkley no incumplió deber de información alguno; que la responsabilidad jurídica en la materia no era objetiva sino que requería de dolo o culpa, circunstancias que arguyó, no se presentaban en el caso. 4°) Ingresando entonces a analizar el recurso de apelación apuntado, deviene menester recordar que no es preciso que el Tribunal considere todos y cada uno de los planteos y argumentos esgrimidos por las partes, ni en el orden que los proponen, bastando que lo haga últimamente respecto de aquellos que resulten esenciales y decisivos para sustentar debidamente el fallo de la causa. Tal como lo establecido el más alto tribunal federal, los jueces no están obligados a tratar todos y cada uno de los argumentos de las partes, sino sólo aquellos que estimen pertinente para la solución del caso (CSJN, Fallos, 248:385; 272:225; 297:333; 300:1193; 302:235; entre muchas otras). 5°) Así las cosas, y a los efectos de dilucidar la controversia planteada en autos, resulta oportuno recordar que el Derecho del Consumidor encuentra instalación en las jerarquías más elevadas del ordenamiento jurídico argentino: comenzando por la principal, la Constitución nacional (arts. 42 y 43); y ahora, complementando el sistema de protección, dentro del marco legislativo más trascendente del Derecho Privado: el Código Civil y Comercial de la Nación, en diálogo de fuentes con el régimen especial vigente (ley 24.240 y normas concordantes arts. 1 a 3 del C.C. y C.) (cfr. SCBA causa A. 70.165, ?García Urcola, María de las Mercedes c/ Caja de Previsión Social para abogados de la Provincia de Buenos Aires s/ Pretensión indemnizatoria?, sent. del 14/12/16). Asimismo, -tal como lo efectuara esta Alzada in re N° 2.192/10, ?Telecom Personal S.A. c/ Municipalidad de San Isidro - Secretaría de Defensa del Consumidor s/ contencioso?, sentencia del 5 de octubre de 2.010, N° 2.177/10, ?Telecom Personal S.A. c/ Secretaría de Producción y Defensa del Consumidor s/ Impugnación de Acto Administrativo?, sentencia del 12 de octubre de 2.010, entre muchas otras- que la Ley N° 24.240, en cumplimiento del mandato constitucional impuesto por el art. 42, ha venido a llenar un vacío legal cuyo principal objeto lo constituye la defensa de los consumidores o usuarios (cfr. art. 1°). Además, que en ese marco jurídico la Ley, en su Capítulo XII, ha regulado un procedimiento administrativo para la verificación de las infracciones determinadas por dicho cuerpo legal, delegando tal cometido público en los estados provinciales sin perjuicio de una competencia concurrente con el Estado Nacional. A su vez, que la Provincia de Buenos Aires, en aras al mandato de su constitución en esta materia - art. 39 -, ha procedido a dictar la Ley 13.133. Dicho cuerpo normativo reglamenta en el ámbito de su jurisdicción la delegación del poder de policía y de policía administrativa - cfr. arts. 41 y 45 in fine de la ley 24.240 - en el marco de la función administrativa, como a su vez el control jurisdiccional de la misma - cfr. art. 85° ley 13.133 -, de conformidad con lo regulado por la Constitución de la Provincia (cfr. art. 166 último párrafo). Se trata, en definitiva, del control de juridicidad de la función administrativa de policía en materia de la relación de consumo o de servicio, control judicial en materia de función administrativa que encuentra su antecedente pretoriano más antiguo en el famoso leading case ?Fernández Arias? resuelto por nuestro más alto tribunal (Fallos: 247:646) y reiterado en numerosos precedentes (cfr. Fallos 247:646; 255:354, entre muchos otros). 6°) En ese marco corresponde reseñar, en lo que aquí interesa, lo que surge de las constancias relevantes de autos: a) a fs. 2/4 obra la denuncia efectuada por la Sra. Solís contra Concesionario Robayna, Standard Bank, Berkley International Seguros y Ford Argentina. Manifestó que ?Me compré una camioneta Ranger naftera el 1 de agosto la cual vino fallas, describo documentación redactada y firmada. Por la concesionaria el 9 de octubre, hasta el momento no tengo novedades de la concesionaria y las cuotas del seguro ya que firmé por \$ 778,31 y estoy abonando \$ 1600? (énfasis añadido). b) a fs. 20 luce el acta de celebración de la primera audiencia conciliatoria convocada por la Oficina Municipal de Información al Consumidor -OMIC Tigre- fechada en 20/12/2012, de la que se desprende: ?La reclamada BERKLEY INTERNACIONAL SEGUROS S.A. manifiesta que aquí la póliza respectiva N° 23442340 se emitió a la solicitud del Banco Standard Bank y la prima del seguro se cobra a través de esta entidad crediticia a tal efecto y a los fines de verificar si las primas que cobro el banco asegurado se ajustan a las tarifas vigentes, mi mandante solicita un plazo para verificar cuál es la realidad de la situación del asegurado? (énfasis añadido). c) a fs. 32 se encuentra glosada copia del acta de la segunda audiencia conciliatoria, de la que surge: ?La reclamada BERKLEY INTERNACIONAL SEGUROS S.A. reiterando y aclarando lo expresado por mi mandante que consta a fs. 21 señalo que el banco contrata el seguro con Berkley de la

unidad en cuestión abonado a la compañía de seguros el día 05/09/2012 la suma de \$6548,91 por el pago total de la prima desinteresándola a la compañía de seguros y aclarando que esta última no cobró suma alguna al asegurado, sino que toda relación jurídica se relacionó entre el banco y la aseguradora? (énfasis añadido). d) a fs. 60/65 obra auto de imputación a las firmas requeridas, del que se desprende, en lo que aquí interesa: ?...son STANDARD BANK ARGENTINA S.A. y BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS S.A. (como Organizador/Productos y Aseguradora) responsables del cumplimiento de los principios de información suficiente, todo y para dilucidar no sólo la cobertura (indispensable) sino los montos a los que asciende la alícuota, la intervención de la entidad bancaria, las características y vigencia de la prenda, etc. Cuestión planteada por la reclamante cuando manifiesta a fs. 1 `...las cuotas del seguro ya que firme por 778,31 \$ y estoy abonando 1600\$.´ que no puede resolverse a causa de la precariedad en la información, aun en las comparecencias a las audiencias y/o descargos posteriores. Ninguna de las empresas brindó información suficiente y veraz.? (énfasis añadido). Y además que ?Que la conducta de todas las reclamadas restringe el derecho del consumidor consignado expresamente en el Art. 8° bis `Los proveedores deberán garantizar las condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios´ ya que no ha brindado respuesta suficiente ante los acontecimientos, FORD ARGENTINA S.C.A. y SUDAMERICAN AUTOS S.A. (ROBAYNA) resultaron incomparecientes a la primera audiencia, y al igual que STANDARD BANK ARGENTINA S.A. y BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS S.A. no han procedido conforme indican los principios regentes en la relación de consumo, cumpliendo con las condiciones básicas que deben reunir la atención al cliente, en tiempo y forma, proporcionando los medios necesarios y suficientes para ejercer los derechos consagrados en la legislación vigente concebidos como condiciones de trato digno?. En virtud de lo expuesto se resolvió ?Imputar a FORD ARGENTINA S.C.A., SUDAMERICAN AUTOS S.A. (ROBAYNA), STANDARD BANK ARGENTINA S.A. Y BERKLEY INTERNATINAL SEGUROS S.A...por la infracción de las normas de Defensa del Consumidor consagradas en el art. 42 de la CN, 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires; y específicamente conforme Arts. 4 y 8 bis de la Ley 24.240?. e) a fs. 157/162 luce agregada la Resolución n° 146/2014, del 03/07/2014, en función de la cual se dispuso: ?...Impóngase a BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS S.A., CUIT 30-50003575-8; por aplicación del art. 47°, inc. b), de la ley 24.240 y el art. 73° inc. b), de la ley 13.133, una MULTA de pesos ocho mil (\$8.000.-) por infracción en los términos de los artículos 4° y 8° bis de la ley 24.240?. 7°) Reseñadas las actuaciones relevantes de la causa, resulta pertinente referir a la normativa aplicable, a saber, artículos 3° 4° y 8° bis de la ley nacional 24.240 y 1198 del Código Civil. Así, los artículos citados de la Ley 24240 disponen: Artículo 3°: ?Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor...? (énfasis añadido). Artículo 4°: ?Información. 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 en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Sólo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición? (texto según ley 27.250) (énfasis añadido). Artículo 8° bis: ?Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor (Artículo incorporado por art. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008). Artículo 47°: ?Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento. b) Multa de PESOS CIEN (\$) 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$) 5.000.000). c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción. d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días. e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado. f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare...? Artículo 49°: ?Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las

sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho...? Por su parte, el art. 1198 del Código Civil reza: ?Los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe y de acuerdo con lo que verosíblemente las partes entendieron o pudieron entender, obrando con cuidado y previsión?. 8°) En este cuadro de situación, es pertinente advertir que el acto impugnado nace de un procedimiento habilitado mediante la denuncia efectuada por la Sra. Liliana Lorena Solis -cfr. art. 45 ley 24.240-, que concluyó con el dictado del acto sancionador obrante a fs. 157/162 (Resolución n° 146/2014), girando en definitiva el objeto de Litis, en torno a la impugnación de una sanción impuesta en el marco de una contravención o infracción de policía -cfr. Miguel S. Marienhoff, ?Tratado de Derecho Administrativo?, T IV, pág. 580 y sgtes., Abeledo Perrot - encuadrada en una relación de consumo, y a través de la cual el órgano administrativo tuvo por probada la infracción a lo previsto por los artículos 4° y 8° bis de la ley 24.240. 9°) A los fines de resolver el recurso interpuesto por la parte actora, que sostiene la ilegitimidad del acto administrativo que tuvo por configurada la violación a los arts. 4° y 8° bis de la ley 24.240, es menester efectuar algunas precisiones respecto de la normativa específica relativa a las relaciones de consumo. La misma no constituye una mera regulación de determinado ámbito de las relaciones jurídicas, sino que la preocupación del legislador -signada por la clarísima previsión del art. 42 de la Constitución nacional y la relativa contenida en el art. 38 de la Constitución provincial- radica en obtener la efectividad en la protección del consumidor. En ese sentido, la pauta interpretativa que se desprende del art. 3° de la ley 24.240 -interpretación a favor del consumidor-, en coordinación con la que emerge del art. 65° del mismo cuerpo legal -carácter de orden público-, revela la preeminencia del régimen tuitivo del consumidor en caso de colisión con otras normas de derecho común. Y es que el principio protectorio como norma fundante es cimiento que atraviesa todo el orden jurídico, tal como fuera consagrado de manera expresa por el propio artículo 1° de la ley 24.240: ?la presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario? (cfr. SCBA LP C117760 S 01/04/2015, carátula ?G, A.C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Ds. y Ps.?). 10°) Respecto al derecho de información, consagrado en el artículo 42 de la CN y plasmado en el art. 4° LDC, corresponde señalar que el mismo constituye el derecho a obtener una información adecuada y veraz, a ser nutrido de elementos ciertos y objetivos, detallados, eficaces y suficientes sobre las características esenciales del bien respectivo. La razón para proteger este derecho se halla en la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos suficientes, a fin de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto de un determinado bien o servicio. El porqué de la necesidad de una información al consumidor o al usuario radica precisamente en la desigualdad evidente que tiene respecto del proveedor de los conocimientos sobre los productos y servicios (cfr. López Cabana, Roberto, ?Deber de información al usuario?, Actualidad en Derecho Público -AeDP-, n°12, p. 89). Configura en consecuencia un instrumento de tutela del consentimiento, al otorgar a los consumidores la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de la celebración del contrato, facilitando así la emisión de un consentimiento esclarecido informado y por ende, plenamente eficaz. Al respecto, el Dr. Lorenzetti dice ?en la dogmática jurídica puede indicarse que, siendo el contrato un acto jurídico, debe ser voluntario. Para que exista voluntariedad debe existir discernimiento, intención y libertad. La existencia de un desnivel informativo afecta los tres elementos. De tal modo, debe darse la suficiente cantidad de información como para que el sujeto tenga capacidad de discernimiento libremente intencionado hacia la finalidad perseguida en el contrato? (Consumidores, de Ricardo L. Lorenzetti, Rubinzal-Culzoni editores, pág 173). Señaló al respecto la Corte provincial que ?...la información exigida por ese marco normativo debe tener aptitud para colocar al cocontratante en una situación de discernimiento en el aspecto técnico ventilado en el negocio. En tal sentido, la información debe cubrir la etapa genética y funcional ya que es cumplimiento del deber de buena fe la prestación de servicios informativos permanentes y actualizados. Además debe estar relacionada con la complejidad del negocio y la educación del receptor, en cuanto a su extensión y exhaustividad? (SCBA LP C 102100 S 17/09/2008, carátula ?Lucero, Osvaldo W. s/ Amparo?). Es que el derecho a la información constituye la aplicación a las relaciones de consumo del principio de buena fe contenido en el art. 1198 del Código Civil. Ello a su vez refleja en el procedimiento estableciendo en materia probatoria ?cargas dinámicas? -art. 53 LDC- llevadas a su máxima expresión, tanto que el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. Toda negativa genérica, silencio, reticencia o actitud omisiva creará una presunción en su contra (cfr. SCBA LP C117760 S 01/04/2015, carátula ?G, A.C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Ds. y Ps.?) (los destacados me pertenecen). 11°) Bajo tales parámetros, adelanto que el recurso interpuesto por la parte actora no ha de prosperar. En primer término, en relación a la falta de legitimación pasiva alegada por la recurrente, entiendo que le asiste razón al magistrado de grado en el sentido de advertir que, en el caso de autos, los contratos de compraventa, mutuo prendario y seguro constituyen, frente al consumidor, una unidad de operatoria comercial, resultando en consecuencia aplicable a su respecto la normativa relativa a la defensa de los consumidores y usuarios. Ello así, sin perjuicio de lo sostenido por la recurrente relativo tanto a la falta de relación directa con la denunciante, como a que el seguro

emitido por su mandante no incluía los vicios rehdibitorios del rodado. Y es que, partiendo del principio protectorio consagrado en su art. 1º, la ley de defensa del consumidor consagra una serie de postulados que se traducen en obligaciones que exceden la órbita del contrato -contrato de seguro-, en la especie, el deber de información (art. 4º LDC). En efecto, el derecho del consumidor ha invadido imperativamente el ámbito negocial. Y se instala de manera transversal en este ordenamiento, rescatando los principios de prevalencia de la ley y de la interpretación del contrato del modo más favorable al consumidor (cfr. CC0003 SM 70450 D-132/16 S 16/08/2016, ?Banco Santander Rio S.A. C/ Reyes, Natalia G. s/ Cobro Ejecutivo?). En ese sentido, analizada entonces la cuestión en el marco de una operación comercial que incluye tanto a Ford Argentina S.A., Sudamerican Autos S.A., Standard Bank S.A., como a Berkley International Seguros S.A, frente al usuario -en su carácter de parte débil de la relación comercial-, es que el deber de información le resulta exigible a la aseguradora recurrente. 12º) Zanjada la cuestión relativa a la falta de legitimación pasiva alegada y en el marco supra descripto, considero que Berkley efectivamente transgredió el deber de información previsto en el art. 4º de la ley 24240. En efecto, de la documentación adunada en autos no se observa diligencia alguna por parte de Berkley dirigida a evacuar la inquietud planteada por la denunciante relativa al monto de la prima del seguro. Repárese que en la oportunidad de celebrarse la primera de las audiencias conciliatorias, se limitó a manifestar que la póliza respectiva se emitió a solicitud de Banco Santander Bank, solicitando un plazo para verificar cuál era ?...la realidad de la situación del asegurado?. A su vez, del acta de celebración de la segunda audiencia, se desprende que el representante de la aseguradora se limitó a reiterar lo expuesto en la oportunidad anterior, agregando que el Banco referido abonó ?...a la compañía de seguros el día 05/09/2012 la suma de \$6548,91 por el pago total de la prima desinteresándola a la compañía de seguros...?. Así las cosas, teniendo en consideración que la consulta efectuada por la denunciante tenía como fin dilucidar la causa de la diferencia existente entre el monto de la cuota del seguro por la cual firmó (\$778,31) y la que se encontraba abonando (\$1600) -ver fs. 2-, entiendo que la información supra referida suministrada por la aseguradora, no sólo resultó a todas luces insuficiente, sino que reveló la intención de la recurrente de desentenderse del conflicto suscitado, actitud ésta contraria al principio rector de buena fe en el ámbito contractual. Y es que, como adelantara en el considerando 10º, el derecho a la información reglado en el art. 4º de la ley 24.240, constituye la aplicación a las relaciones de consumo del principio de buena fe contenido en el art. 1198 del Código Civil -aplicable en función del momento de producción de los hechos de autos-. Explican Junyent Bas y del Cerro que ese deber de información se refleja en el marco procesal de los litigios consumeriles, desde que el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores "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". De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo rige lo que se denomina en materia probatoria "cargas dinámicas" (cfr. CC0203 LP 119039 RSD-32-16 S 15/03/2016 Carátula: ?Medrano Gabriel y Juan Carlos Doldan SH c/ Villan Saul Ignacio s/ Cobro sumario sumas dinero y su acumulado Villan Saul Ignacio c/ Medrano Gabriel y otro s/ Daños y Perjuicios?). 13º) En esos términos, las cuestiones aquí analizadas, sellan la legitimidad del acto impugnado y resultan suficientes para resolver el pleito, en idéntico sentido al resolutorio de grado. 14º) En función de los argumentos expuestos, propongo a mis distinguidos colegas: 1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte actora; 2) Confirmar la sentencia apelada en todo lo que fue materia de agravios; 3) Imponer las costas de Alzada a la parte actora en su calidad de vencida (cfr. art. 51 C.C.A., texto según Ley 14.437); y 4) Diferir la regulación de honorarios para el momento procesal oportuno (cfr. art. 31 Dec. Ley 8.904/77). ASI LO VOTO. Los Sres. Hugo Jorge Echarri y Ana María Bezzi votaron a la cuestión planteada en igual sentido y por los mismos fundamentos. En razón de ello, terminó el Acuerdo dictándose la siguiente SENTENCIA Por lo expuesto, en virtud del resultado del Acuerdo que antecede, este Tribunal RESUELVE: 1º) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte actora; 2º) Confirmar la sentencia apelada en todo lo que fue materia de agravios; 3º) Imponer las costas de Alzada a la parte actora en su calidad de vencida (cfr. art. 51 C.C.A., texto según Ley 14.437); y 4º) Diferir la regulación de honorarios para el momento procesal oportuno (cfr. art. 31 Dec. Ley 8.904/77). Regístrese, notifíquese y, oportunamente, devuélvase. 022844E