

## Defensa Del Consumidor Credito Prendario Deber De Informacion Multa

### JURISPRUDENCIA

### Defensa del consumidor. Crédito prendario. Deber de información.

Multa Se confirma la multa impuesta por la Justicia Administrativa de Faltas, pues la accionante, acreedora prendaria en virtud de la adquisición de un bien mueble -automotor-, no brindó al deudor prendario con quien mantiene el conflicto (información acabada, oportuna, clara, detallada y veraz sobre dicho aspecto de la operatoria. En la ciudad de Mar del Plata, a los 20 días del mes de setiembre del año dos mil dieciocho, reunida la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en dicha ciudad, en Acuerdo Ordinario, para pronunciar sentencia en la causa C-8199-MP2 ?GPAT COMPAÑÍA FINANCIERA S.A. c. MUNICIPALIDAD DE GENERAL PUEYRREDON s. PROCESO SUMARIO DE ILEGITIMIDAD - OTROS JUICIOS?, con arreglo al sorteo de ley cuyo orden de votación resulta: señores Jueces doctores Riccitelli y Mora, y considerando los siguientes:

ANTECEDENTES I. El titular del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 2 del Departamento Judicial Mar del Plata, con fecha 14-05-2018, rechazó la demanda intentada por GPAT Compañía Financiera S.A. contra la Municipalidad de General Pueyrredon por la que pretendiera obtener la anulación de la resolución fechada el 08-05-2017 -dictada por el Juez de Faltas N° 4-. Además, impuso las costas del proceso a la firma actora y se expidió en torno a los honorarios de los profesionales intervinientes [v. fs. 140/145 vta.]. II. Recibidas las actuaciones en este Tribunal [v. fs. 150 in fine], declarada la admisibilidad formal del recurso de apelación articulado por la firma actora y puestos los Autos al Acuerdo para Sentencia -pronunciamiento que se encuentra firme- [cfr. fs. 151 -ap. 4°-], corresponde plantear la siguiente: CUESTION ¿Es fundado el recurso? A la cuestión planteada, el señor Juez doctor Riccitelli dijo: I.1. El sentenciante de grado se expidió con el alcance indicado en los Antecedentes. Para así decidir repasó -en primer término- las posturas esgrimidas por las partes y luego relevó los datos útiles que surgían de las actuaciones administrativas agregadas a la causa. Hecha la introducción, se abocó al tratamiento de las impugnaciones formuladas por la parte actora. Resaltó que las violaciones a la normativa de los consumidores constatadas por la autoridad municipal no habían sido suficientemente controvertidas por la actora, dado que los escasos argumentos esbozados no revestían entidad suficiente para enervar los efectos de la actuación administrativa. Constató que la firma no había acreditado en ninguna de las sedes -administrativa ni judicial- haber brindado a la denunciante información cierta, clara y detallada, conforme los parámetros establecidos por el art. 4° de la Ley 24.240, respecto de la solicitud de autorización del cambio de la compañía aseguradora del rodado adquirido mediante la financiación provista por la sociedad actora. Agregó que la accionante había tenido la oportunidad de brindar la mencionada información en las reiteradas oportunidades que al efecto tuvo, empero en ninguna de ellas había procurado esclarecer la consulta del particular. Así, hace mención: (i) de la audiencia conciliatoria celebrada en el marco de las actuaciones administrativas; y (ii) de la intimación previa a la instancia administrativa cursada por Luis Alberto Faggiolini mediante carta documento. Puso de resalto, además, que el denunciante abonaba la suma de \$ 1.333,03 a la firma San Cristobal Seguros en razón del seguro colectivo que la denunciada le imponía contratar, mientras que con los presupuestos acompañados se había logrado acreditar que la contratación de un seguro particular de similares características al vigente ascendía a \$ 1.071,67 cada mes (presupuestado por San Cristobal Seguros) y \$ 967,00 por cuota (presupuestado por Río Uruguay Seguros) [v. fs. 3 y fs. 4]. Juzgó entonces que la carta documento remitida por el denunciante imponía a su cocontratante dos órdenes de respuestas. En primer lugar, si accedía o no a la contratación particular que requería el consumidor y, en segundo lugar, explicaciones en torno a la razón por la cual la compañía contratada tenía precios superiores -en más de un 30%- a los otros presupuestados -en uno de los casos por la misma compañía de seguros-. Seguidamente, indicó que la primera de las cuestiones señaladas se vinculaba estructuralmente con la mecánica del contrato y su cumplimiento -aspecto por el que GPAT S.A. no había sido sancionada en el marco de la presente causa-, mientras la segunda transitaba por la senda del deber de información. Destacó que el acto sancionador precisamente reprochaba el silencio de la firma actora sobre tal punto determinante, mientras que la impugnante desviaba la cuestión hacia aspectos propios del cumplimiento contractual y del encuadre dentro de las obligaciones asumidas, sin respuesta alguna que brindara explicación en torno a la importante diferencia de cotización con los demás presupuestos anejados a la denuncia del consumidor. En tal marco, el juez reflexionó que aunque dicha diferencia podía encontrarse -o no- justificada, ello debió ser explicado por la firma sancionada y no lo hizo, ni en el momento anterior a la denuncia administrativa ni en el contexto del trámite ante la oficina comunal, cuando ese ámbito -y en especial la audiencia de conciliación- hubiere sido el propicio para evacuar todas las dudas del consumidor. El magistrado destacó, seguidamente, que la audiencia conciliatoria fue realizada el día 01-10-2015 y que la convocatoria a dicho acto le fue notificada a la parte actora el 10-09-2015 -con copia del reclamo formulado por Faggiolini-, esto es, con una antelación de 20 días y teniendo conocimiento de la cuestión que aquejaba al denunciante. Concluyó en tal contexto que, si bien la representante de la

entidad financiera se presentó a dicha audiencia pretendiendo justificar su accionar en una escueta respuesta sustentada en lo previsto por una disposición del Banco Central de la República Argentina -que no hacía más que revelar que la información brindada al consumidor fue incompleta-, sin explicación alguna que justificara la demasía en el costo por el seguro contratado, quedaba patentizada la violación al deber de informar previsto en la norma. Tal conclusión del juez fue sentada sin necesidad de ingresar en el debate relativo a si resultaba jurídicamente posible que el denunciante contratara la cobertura de una compañía de seguros a su libre elección, aspectos que escapaba al marco jurídico de la presente contienda. Decidido lo anterior, el a quo se abocó a continuar el análisis propuesto por las partes. Indicó, liminarmente, que la falta de información -con las particularidades que se presenta en el caso de marras- proyectaba ineludibles consecuencias sobre el deber de buena fe previsto por el art. 37 de la Ley 24.240. Es que, ante el pedido del denunciante de sustitución de compañía aseguradora al verse afectado económicamente por los mayores costos que ello le requería, la entidad financiera habría actuado con una notable negligencia y un marcado desinterés, al omitir brindar las explicaciones del caso. En tal senda, el juez puntualizó que por causarle un perjuicio económico al consumidor al tener que afrontar mayores gastos en razón de la contratación compulsiva de un seguro colectivo del automotor prendado -que si lo hubiera contratado de forma particular (posibilidad que se encontraría vedada)-, sobre la firma denunciada pesaría -más que nunca- el deber informativo. Allí radicó el reproche que formuló el a quo a la empresa, al calificar de maliciosa su omisión. Para más, la falta de información supuso, en su entendimiento, una clara actitud de ocultamiento que fue más allá de la mera omisión y que conllevaba la notable posibilidad de producir perjuicios al denunciante. Lo expuesto, en su visión, no podía más que ser leído como un abuso de la posición contractual, en desmedro de la situación del consumidor y como una conducta absolutamente reñida con la buena fe, violatoria de lo normado por el art. 37 de cuerpo normativo analizado. Con todo, teniendo en cuenta el amplio margen de discrecionalidad con que contaba la Administración en el ejercicio de su potestad sancionatoria y las demás razones allí esgrimidas, concluyó que la autoridad demandada había explicitado cabalmente los motivos por los que optó por la sanción de \$ 35.000,= (v. lo establece el art. 77 de la Ley 13.133), no presentándose así un vicio en el acto, por lo que descartó de plano su irrazonabilidad. En tales términos, rechazó la demanda. 2. La parte actora, disconforme, dedujo recurso de apelación fundado [v. escrito electrónico fechado el 24-05-2018]. Aduce -para iniciar su crítica- que su parte no había incurrido en violación al deber de información ni al de obrar de buena fe, establecidos en la Ley 24.240. Con ello, predica que la multa impuesta sería arbitraria e irrazonable. Señala que el juez habría omitido explicitar cuál habría sido la conducta jurídicamente reprochable atribuible a su mandante que habría justificado la imposición de la multa, limitándose a reiterar, sin fundamento, que la Compañía violentó el deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Remarca que la elección de la empresa aseguradora se debía pura y exclusivamente a una disposición del Banco Central de la República Argentina que imponía al comprador de la unidad la selección de una de las compañías presente en la lista habilitada a tal fin, y no a un capricho de la firma sancionada. Agregó que GPAT S.A. ofreció ciertas compañías -Sancor, QBE y San Cristóbal- y que al denunciante optó libremente por la última de las mencionadas -pudiendo haberlo hecho por otra de las propuestas-. Adujo también que de realizarse una comparación con algún otro mercado de seguros, ella no podía ser otra que la referente en el mercado de pólizas de seguro colectivas en el marco de contratos prendarios para adquisición de vehículos y que cualquier otra comparación resultaría arbitraria e irreal frente a los avatares y estudios de riesgos a los que se exponen las financieras. En virtud de lo antes expuesto, indicó que resultaba claro y evidente que la firma sancionada no había incurrido en infracción alguna al deber de información, en tanto el denunciante había sido advertido de las condiciones establecidas y de sus posibilidades de asegurar el vehículo con una u otra de las compañías propuesta a tal fin. Postuló -concluyendo su embate- que el denunciante había conocido de manera anticipada cuales eran los requisitos para adquirir una financiación de su parte, a través de la firma del contrato, y que habría prestado su consentimiento a los términos y condiciones allí establecidas. Agregó, además, que en la audiencia de conciliación celebrada en sede administrativa se le habría explicado al denunciante que podía cambiar la compañía aseguradora a alguna de las otras integrantes del listado ofrecido, e incluso solicitar una cotización, con un simple trámite, contactándose con el bróker de seguros, Middle Sea Asesores de Seguros S.A., al teléfono .... Sin embargo, desde su perspectiva, la Administración decidió imputar a GPAT S.A, basándose únicamente en los dichos del denunciante, sin tener en consideración los argumentos defensivos articulados, ni los hechos y normas que respaldaron sus argumentos. Finalmente, hizo reserva del caso federal y solicitó se deje sin efecto la resolución recaída en estas actuaciones, con expresa imposición de costas a la parte demandada. Además, requirió, en forma subsidiaria, que se reduzca sensiblemente la sanción de multa impuesta. 3. La Municipalidad demandada contestó el memorial de agravios y requirió se declare desierto el recurso intentado o en su defecto, se lo rechace en base a los argumentos de su parte [v. escrito electrónico presentado el 04-06-2018]. II. El recurso no prospera. 1.1. En la especie, no corresponde ingresar en el debate relativo a la validez de las cláusulas que, en el marco del otorgamiento de un mutuo prendario para la adquisición de un rodado, puedan imponer al adherente la elección de una compañía aseguradora entre un número cerrado de opciones disponibles. Tampoco compete dilucidar si resultaba jurídicamente

viable que -en el mencionado contexto- el adjudicatario de la unidad contratara la cobertura con una compañía de seguros de su libre elección (y no incluida en el listado de la Administradora); es decir, si aquella regla general admitía algún tipo de flexibilización, morigeración o procedimiento alternativo. Ello se trata de cuestiones que escapan o exceden al objeto del presente proceso (arg. arts. 163, 272 y ccds. del CPCC; arts. 12 -inc. 1º-, 77 y ccds. del CPCA). Lo que corresponde verificar, concretamente, es si la accionante (GPAT Compañía Financiera S.A.), acreedora prendaria en virtud de la adquisición de un bien mueble -automotor-, brindó al deudor prendario con quien mantiene el conflicto (Luís Alberto Faggiolini -denunciante-) información acabada, oportuna, clara, detallada y veraz sobre dicho aspecto de la operatoria (v.gr. funcionamiento del mecanismo de contratación de seguro, derechos y obligaciones de las partes, prohibiciones, vicisitudes, entre otros), cuestión de significativa relevancia en el marco de este tipo de contrataciones y cuyo incumplimiento fue el motivo determinante que llevó a la Justicia Administrativa de Faltas a imponer la sanción de multa que aquí se ventila, dictada en el marco de las actuaciones N° 44.877/15 [v. fs. 58/69]. La respuesta que en definitiva se adopte determinará si la empresa accionante, en el marco de la relación de consumo que la unía con el deudor prendario, respetó -o no- las disposiciones tuitivas de los derechos de los consumidores y usuarios que se indican en la decisión impugnada (V. arts. 42 de la Constitución Nacional; art. 38 de la Constitución provincial; art. 4 -deber de informar- y 37 -deber obrar con buena fe- de la Ley 24.240).

1.2. La recurrente aduce que la denunciante contó con toda la información necesaria desde el momento mismo de la suscripción el contrato, por tratarse de una cuestión cuyos pormenores se encontraban suficientemente especificados en las Condiciones Generales de la contratación (a las que adhirió) y de conformidad con lo dispuesto por la normativa del Banco Central de la República Argentina, motivo por el cual no podía -en su visión- alegar desconocimiento de la operatoria. De las mencionadas cláusulas insertas en los documentos suscriptos entre las partes solo surge, en lo que aquí interesa en torno al seguro del bien prendado, que sería a costo del tomador del crédito, que el deudor prendario debería participar en carácter de asegurado frente a la compañía de seguros y que la póliza debería ser endosada en favor del acreedor. Además, se dejó aclarado en una de las cláusulas predispuestas que el deudor -en forma previa a la suscripción del contrato- habría procedido a informarse y elegir una compañía de seguros del listado de empresas ofrecido por GPAT [v. art. 7 de las cláusulas adicionales al contrato de prenda fija con registro, obrantes en copia a fs. 39 vta./40 de estos autos]. Se trata, cabe reconocerlo, de una directiva de carácter general que tiende a trazar los lineamientos para contratación del seguro automotor que debe constituirse sobre el bien prendado. Sin embargo, no es menos cierto que dicha cláusula no contiene una descripción detallada del procedimiento a seguir, ni aborda mayores aspectos de la temática, más allá del enunciado transcripto. Aunque entiendo que no es posible prever todas las variables que podrían suscitarse en el curso de la operatoria, lo que pretendo dejar sentado es que el instrumento no contempla ni brinda una solución clara para aquellas situaciones que se presentan con mayor frecuencia en la práctica cotidiana. Entonces, ante los puntos en suspenso que deja la previsión contractual es posible y razonable que -desde la perspectiva de un consumidor medio (arg. doct. esta Cámara causa C-5415-MP1 ?Unilever de Argentina S.A.?, sent. del 13-02-2015)- se planteen -en su derredor- interrogantes o inquietudes que merezcan de una mejor y esclarecedora respuesta por parte de la compañía financiera, que no es sino quien impone las condiciones al suscriptor de la prenda, sujeto débil de la relación (v.gr. si la elección de las compañías aseguradoras ofrecidas por la empresa resulta mandatoria o meramente orientativa, si existe o no la posibilidad de contratar con entidades no incluidas en el listado, si resulta viable proceder al cambio de la compañía aseguradora una vez que se optó por una de las de la lista, cuáles serían -en su caso- los pasos a seguir, entre otras posibles incidencias). De la referenciada cláusula no surge, en fin, la claridad informativa que parece encontrar la accionante en su texto. En este contexto cabe situar al caso de marras, tal como se verá a continuación.

1.3. Luís Alberto Faggiolini, quien adquirió un vehículo automotor usado financiando parte de su precio a través de un contrato de mutuo con prenda fija registrada [v. fs. 37/39], solicitó oportunamente -a través de carta documento- a la empresa autorización para contratar un seguro particular con una compañía y productor de su confianza, siendo aquél más económico e inclusive con mayor cobertura que el que detentaba, y dejando aclarado que la compañía financiera habría de continuar en el mismo rol que lo venía haciendo con la actual aseguradora (v. copia C.D. N° ? del Correo Argentino; fs. 5). Cabe aclarar que no obran constancias que acrediten que la empresa hubiera procedido a brindar al denunciante la información solicitada, en tiempo oportuno, aun cuando la compeliere a contestarle en el plazo de 48 hs. Entonces, habiendo transcurrido más de dos meses desde el envío de la mentada misiva, el completo silencio de la empresa indujo al adquirente del rodado a radicar una denuncia ante la Oficina de Defensa del Consumidor local, la que a más de efectuar el relato sucinto de lo acontecido, resultaba demostrativa del silencio guardado por la empresa en torno al punto controvertido [v. fs. 1, denuncia citada -de fecha 03-09-2015-]. Tal derrotero concluyó, en síntesis, con el dictado del acto administrativo de la Justicia de Faltas Municipal, mediante el cual se sanciona el comportamiento reticente y desleal que la firma tuvo con la adquirente del bien [v. Res. de fs. 58/69, cit.].

1.4. A tenor de los antecedentes reseñados, no encuentro motivos para apartarme del temperamento adoptado por el órgano administrativo, que asimismo fue refrendado por el magistrado de la instancia. Las circunstancias del caso denotan, a mi juicio, una clara infracción por parte de GPAT Compañía

Financiera S.A. a los deberes de información y de obrar con buena fe previstos en la regulación de protección del consumidor. Recuerdo que en las relaciones de consumo, los hechos y las circunstancias que rodean ese vínculo jurídico deben ser analizados de acuerdo al fin protectorio en el que se cimienta la regulación constitucional y legal del consumidor (cfr. art. 42 de la Constitución Nacional; 38 de la Constitución provincial; 1092 y cdtes. del CCC; art. 1 y cdtes. Ley N° 24.240), que se funda en la asimetría que existe entre los agentes del mercado y que tiene por propósito el de otorgar una mayor protección a la parte más débil en las relaciones de consumo, recomponiendo el equilibrio que deben tener los vínculos entre proveedores y usuarios (cfr. doct. C.S.J.N. Fallos 340:172). A tales fines, el sistema de protección consumeril consagra expresamente -entre otros- el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz? (art. 42 de la Constitución Nacional). Asimismo, el art. 4 de la Ley N° 24.240 establece que "... El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización...?. Por su parte, el art. 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación dispone que "...el proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancias relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión...?. Siguiendo el reseñado esquema protectorio, este Tribunal ha sabido resaltar el carácter esencial que, en la relación de consumo, tiene la información brindada al consumidor, erigiéndola en un elemento esencial entre las prestaciones indispensables para la concreción de un contrato (cfr. doct. esta Cámara causa C-7767-NE1 ?Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A.?, sent. de 22-03-2018). El derecho a la información tiende a neutralizar la asimetría que genera, entre el proveedor u oferente y el usuario o consumidor, una información escasa, confusa, o defectuosa, tendiendo a equilibrar o evitar la situación más desfavorable del usuario; se justifica en razón que se enfrentan a esta peculiar relación un experto y un profano, y la ley tiene un deber tuitivo con este último (cfr. doct. Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial del Depto. Judicial de Mar del Plata, Sala II, in re ?O., O. D. c. S., J. y ot. S. Daños y Perjuicios?, sent. de 15-06-2017). Por tales motivos, la sola verificación del incumplimiento hace responsable al obligado, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con su intencionalidad (cfr. doct. esta Cámara causa C-7189-MP2 ?HSBC Bank?, sent. de 22-06-2017). Así, una de las prerrogativas fundamentales que se reconoce a los particulares en el ámbito de las relaciones de consumo radica en el derecho a ser nutrido de elementos ciertos y objetivos, detallados, eficaces y suficientes sobre las características esenciales del producto objeto de la contratación (cfr. doct. C.S.J.N. Fallos 321:3345; S.C.B.A. causa C. 102.100 "Lucero", sent. 17-IX-2008). Esa información debe tener aptitud para colocar al cocontratante en una situación de discernimiento en el aspecto técnico ventilado en el negocio, cubriendo tanto la etapa genética como la de ejecución del acuerdo (cfr. doct. S.C.B.A. causa C. 99.518 ?Conca?, sent. de 3-06-2009 -del voto de la mayoría-), ya que es cumplimiento del deber de buena fe la prestación de servicios informativos permanentes y actualizados, acordes con la complejidad del negocio y la educación del receptor (conf. doct. S.C.B.A. causa B. 65.834 "Defensa de Usuarios y Consumidores Asociación Civil", res. de 7-03-2007; esta Cámara causa C-7041-MP2 ?Telefónica de Argentina S.A.?, sent. de 7-09-2017). Y esa buena fe contractual, hoy receptada en el art. 961 del CCC, impone a las partes la obligación de no ocultar información vital que hace a la naturaleza del producto o servicio y que, en el ámbito del derecho del consumidor -por esa desigual posesión de información, entre otros factores- hace recaer en cabeza del proveedor el mandato de brindar de manera cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales del bien que se provee y las condiciones de su comercialización (argto. doct. esta Cámara causa C-7061-MP1 ?Banco Patagonia S.A.?, sent. de 18-04-2017).

1.5. Tales estándares mínimos de actuación no se encuentran presentes en el obrar de la empresa apelante. GPAT Compañía Financiera S.A. incurrió en una ostensible omisión frente al deber de dotar al consumidor de información suficiente, detallada y nítida, respecto del funcionamiento del mecanismo de contratación del seguro automotor, en el marco de la operatoria que lleva adelante. Tal actitud estuvo presente no solo en los momentos iniciales de la relación (dado que, como se dijo, las Condiciones Generales de la Contratación no profundizaban en los aspectos que suscitaban la inquietud del Faggiolini), sino en la instancia de diálogo previa a la radicación de la denuncia, guardando el más absoluto silencio ante el reclamo fehaciente del adquirente del automotor (al menos la interesada no aportó pruebas que indiquen lo contrario -arg. art. 375 del CPCC; art. 77 del CPCA-). Pese a contar reiteradas oportunidades para abastecer la información, la firma se mantuvo en su apática posición, mostrando un desinterés manifiesto en las necesidades del consumidor, que bien puede reputarse violatorio de la buena fe que debe mediar en este tipo de vínculos. No obstante la conclusión sentada la escueta explicación que la empresa esgrimió a la denunciante en ocasión de celebrarse la audiencia de conciliación en sede administrativa (el 01-10-2018; v. fs. 15). Sin abrir juicio sobre el mérito de los motivos allí blandidos, lo cierto es que ese argumento -tardíamente brindado- no subsana -en el sub lite- las infracciones constatadas, sobre todo cuando se advierte que -a la fecha de la audiencia reseñada-, la denunciante llevaba un largo tiempo aguardando que la empresa le brindara una respuesta concreta a sus solicitudes, mientras continuaban devengándose nuevos periodos de pago de la

obligación a importes superiores a los que la plaza fijaba para un seguro particular del automotor adquirido. Tampoco cambia la suerte de este pleito la circunstancia que pone de resalto la actora en torno a haber aportado, al momento de la audiencia de conciliación, la información que en su memorial de apelación denuncia haber brindado -se habría explicado al denunciante que podía cambiar la compañía aseguradora a alguna de las otras integrantes del listado ofrecido, e incluso solicitar una cotización, con un simple trámite, contactándose con el bróker de seguros, Middle Sea Asesores de Seguros S.A., al teléfono ...-. Es que, según quedó comprobado, tal aporte no fue provisto en el mencionado acto procedimental [v. fs. acta de audiencia de fs. 15 y pto. ?III.4.? del memorial de apelación presentado en forma electrónica el día 24-05-2018]. Por las razones expuestas, corresponde desestimar la crítica articulada en el recurso en tratamiento y confirmar, la sentencia en crisis en cuanto encontró presente la infracción al deber de información y al deber de obrar con buena fe previstos en la Ley 24.240 (v. arg. arts. 4°, 37 y cc. de la Ley 24.240; art. 42 de la Constitución Nacional; art. 38 de la Constitución provincial).

2.1. Advierto que en la parte final de su presentación, la firma recurrente solicitó en forma subsidiaria que se reduzca sensiblemente la sanción de multa que se impusiera. 2.2. Aboncándome a brindar respuesta al mencionado postulado, habré de recordar que el sentenciante de grado, para decidir como lo hizo, tuvo en cuenta la conducta desinteresada por los derechos del consumidor desplegada por la firma denunciada, el amplio margen de discrecionalidad con que contaba la Administración en el ejercicio de su potestad sancionatoria (de \$ 100,00 a \$ 5.000.000,00, conf. art. 47, inc. ?b? de la Ley 24.240) y que, si bien la norma empleada permitía la graduación de la sanción hasta un monto de considerable magnitud, la autoridad demandada había explicitado cabalmente los motivos por los que optó por la sanción de \$ 35.000,00 -de conformidad con lo establece el art. 77 de la Ley 13.133-. Juzgó así que no se presentaba un vicio en este elemento del acto, por lo que debía descartar de plano su irrazonabilidad. Aclaró que si bien la sanción no resultaba ser menor, no por ello podía sustituirse el criterio del Juez de Faltas Municipal, el que en forma fundada había expuesto los elementos de juicio que lo llevaron a justipreciar en la medida indicada la referida sanción. Juzgó, en este orden de ideas, que a los fines de respaldar la sanción impuesta, el Juez de Faltas Municipal había tenido en miras fundamentalmente el fin tuitivo propio de la ley de protección de los derechos de los usuarios y consumidores (principio protectorio receptado normativamente en la constitución; v. arts. 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución provincial) y que, en este lineamiento, efectuó una rigurosa aplicación del principio del favor debitoris -el cual debía ser entendido en el sentido de la protección de la parte más débil en un contrato-, que en la materia se traduciría en el principio a favor del consumidor, para así sancionar una conducta que podía generalizarse y propagarse en detrimento de los derechos del sector antes mencionado (art. 77 -inc. ?f?- de la Ley 13.133), máxime cuando como se demostraba en el caso el denunciante había sido perjudicado por no haber sido informado precisamente respecto de la sustitución de la aseguradora y, realizados los reclamos pertinentes ante la firma aquí actora, no recibió respuesta alguna (v. fs. 1 y 15). Así las cosas, pese a los esfuerzos de la parte accionante por demostrar la falta de razonabilidad de la penalidad en el caso de autos, para el sentenciante lejos estuvo de llevarlo al convencimiento de que -en la especie- se hubiera verificado un caso de exceso de punición. 2.3. Ante tales argumentos, que convalidaron la decisión del Juez de Falta de graduar la sanción consecuente del incumplimiento normativo en la suma de \$ 35.000,=, la firma recurrente omitió esgrimir consideración alguna que sustentara su pedido atemperador. Adviértase que la única mención visible se limitó a indicar que ?subsidiariamente, se reduzca sensiblemente la sanción de multa impuesta...? [v. pto. ?V.PETITORIO.?], sin que hubiera explicitado cuál podría ser la razón por la cual esta Alzada debiera alterar el juicio del inferior en grado sobre el particular. 2.4. Cabe recordar en esta parcela, que el memorial de agravios requiere una articulación seria, fundada, concreta y objetiva de los errores de la sentencia, punto por punto, junto con la demostración de los motivos para considerar que ella es errónea, injusta o contraria a derecho (cfr. doct. esta Cámara causas C-2267-MP2 ?Muñoz?, sent. de 9-08-2011; C-4788-BB1 ?Hernández?, sent. de 8-07-2014). Si la conducta procesal del recurrente, carente de precisión y desprovista de una adecuada y prolija técnica recursiva, ha soslayado las exigencias rituales establecidas en el art. 56 -inc. 3- del CPCA, ello impide la apertura de la jurisdicción revisora de este Tribunal ad quem (cfr. doct. esta Cámara causas C-3255-AZ1 ?Cybulski?, sent. de 28-12-2012; C-3967-BB1 ?Rapezza?, sent. del 04-07-2013; C-4096-MP2 ?Castro?, sent. del 17-12-2013). En suma, el libelo recursivo -en esta parcela- luce apartado de tales exigencias legales inexcusables y, al no lograr superar el umbral de suficiencia exigido por las normas procesales antes referidas -en tanto omitió expresar razón alguna que justificara el pedido de reducción introducido-, corresponde su derecha desestimación (cfr. doct. esta Cámara causa C-2376-BB1 ?Transporte Automotor Plaza S.A.C.I.?, sent. de 17-05-2011).

III. Si lo expuesto es compartido, propongo al Acuerdo rechazar el recurso incoado por la parte actora y confirmar el fallo de grado en cuanto ha sido materia de agravio. Las costas de alzada deberían imponerse a la recurrente vencida (art. 51 -inc. 1°- del CPCA, t.o. ley 14.967). Voto la cuestión planteada por la negativa. El señor Juez doctor Mora, por idénticos fundamentos a los brindados por el señor Juez doctor Ricciteli, vota también a la cuestión planteada por la negativa. De conformidad a los votos precedentes, la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en Mar del Plata, dicta la siguiente: SENTENCIA 1. Rechazar el recurso de apelación incoado por la firma actora y confirmar el fallo de grado

en cuanto ha sido materia de agravio. Imponer las costas de alzada a la recurrente vencida (art. 51 -inc. 1º- del CPCA). 2. Diferir la regulación de honorarios por los trabajos de segunda instancia para su oportunidad (art. 31, ley 14.967, aplicable al caso según doct. S.C.B.A. causa I. 73.016 ?Morcillo?, sent. de 08-11-2017). Regístrese, notifíquese y devuélvanse las actuaciones al órgano de origen por Secretaría. 035083E