

Defensa Del Consumidor Deber De Informacion Plan De Ahorro Responsabilidad De La Concesionaria Gastos Administrativos Dano Punitivo Rechazo

JURISPRUDENCIA

En Buenos Aires, a los 7 días del mes de

octubre de dos mil diecinueve, reunidas las señoras Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos seguidos por ?QUAGLIA, CAROLINA BELÉN? contra ?VOLKSWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS? sobre ?ORDINARIO? (Expte. N° 18383/2016) en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden: Vocalías N° 5, N° 6 y N° 4. Dado que la N° 5 se halla actualmente vacante, intervendrán las Dras. Gómez Alonso de Díaz Cordero y Ballerini (art. 109 RJN). Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada? La señora Juez de Cámara Doctora María Lilia Gómez Alonso de Díaz Cordero dijo: I. La causa A fs. 51/67 la Sra. Carolina Belén Quaglia entabló esta demanda contra Volkswagen S.A. de Ahorro para fines determinados por el cobro de pesos noventa y nueve mil trescientos noventa y ocho con cuarenta y ocho centavos (\$99.398,48) más la suma que resulte del procedimiento previsto por el CPr. art. 166 para cuantificar el crédito en concepto de ?cargos administrativos? cobrados en demasía, más intereses y costas. Relató haber adquirido un rodado Gol Trend, mediante el plan de ahorro previo que suscribió con la demandada, Grupo 2551 -Orden 090, Plan meses 84, concesionario 03012 Maynar AG S.A. Planteó la acción en los términos de la ley 24.240, art. 40 b), para reclamar: (i) la repetición de todas y cada una de las sumas abonadas en carácter de INFRA Seguros por la violación expresa de la Resolución 26/2004 Art. 13 Cap. 1 Apart. 13.2.2 de la Inspección de Personas Jurídicas. Ello por haber pagado desde el comienzo del seguro un monto mayor del que hubiera tenido que abonar por contratación directa, en iguales condiciones, en el mercado asegurador; (ii) el monto íntegro más sus correspondientes intereses, contenido en la factura emitida por Volkswagen S.A de Ahorro para Fines Determinados a nombre de la accionante, que ella pagó ?en disconformidad? por considerarlo improcedente, identificada como SECUENCIA 150712 de fecha - 13/06/2016, atento a que dicha factura estaba duplicada, en la cuenta del seguro respecto a dicho mes, siendo que a la requirente le fue impuesto abonar el seguro del bien en dicha factura cuando el período reclamado ya se encontraba cancelado, y (iii) el reintegro de todas las sumas percibidas por la demandada, por constituir cobro indebido, de aquellas sumas que surjan de los conceptos ?Cargos Administrativos y Seguros de Vida ?, de todas y cada una de las facturas emitidas y percibidas por la accionada, por no haberse dado respuesta alguna al pedido de discriminación y composición de dichos cargos, a pesar de haberse exigido tal circunstancia para que informe y de cuenta, respecto de tal composición - daño directo Art. 40 bis Ley 24.240 . A fs. 72/73 la pretensora amplió la demanda incrementado el monto reclamado al importe correspondiente a aquellos pagos indebidos que se hayan consignado en las facturas bajo el rubro ?Débitos y Créditos Varios? y/o de aquellos montos derivados a otro rubro de pago, para enmascarar el indebido cobro de tales sumas. A fs. 166/189 se presentó ?Volskwagen? por medio de apoderado y contestó la demanda. Describió el funcionamiento del sistema de ahorro para fines determinados, negó los hechos invocados por la accionante, ofreció prueba y solicitó el rechazo de la presente acción con costas. Asimismo solicitó que se citara como tercero a la Compañía de Seguros La Mercantil Andina S.A. A fs. 316/322 compareció la aseguradora por intermedio de su letrado apoderado, contestó la demanda en calidad de tercera citada en los términos del CPr. art. 94, negó los hechos allí invocados, ofreció prueba y solicitó el rechazo de las pretensiones de la actora, con costas. II. La Sentencia de primera instancia Cumplidos los actos procesales de rigor, la Sentenciante de primer grado dirimió la controversia a fs. 728/740. Admitió parcialmente la demanda y condenó a Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados a pagar a la actora pesos ochocientos cuarenta ocho con 70/00 (\$848,70) más intereses calculados mediante la aplicación de la tasa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones ordinarias de descuento a treinta días desde el 13/06/2016 hasta el efectivo pago; y pesos veinte mil (\$20.000) en concepto de daño punitivo (LDC art. 52). Decidió, asimismo, que la cuantificación del crédito correspondiente a ?cargos administrativos? sería realizada por la perito contadora designada en autos a tal efecto, de conformidad con el procedimiento previsto en el CPr. art. 166. También, absolvió a la Compañía de Seguros La Mercantil Andina S.A., citada en garantía. Impuso las costas del proceso a la demandada vencida (CPr. art. 68). III. El recurso Tal pronunciamiento motivó la apelación de las partes. La actora fundó su recurso a fs. 755/769, que fue contestado por la contraria a fs. 796/812. ?Volskwagen? expresó agravios a fs. 771/787, que mereciera el responde de la accionante a fs. 791/793 vta. La actora reprocha: i) la falta de decisión de la pretensión incoada sobre la antijuridicidad del cobro de las primas y gastos administrativos, ii) la incorrecta valoración de la conducta de la demanda y de la prueba producida en la causa, todo lo cual influyó negativamente en la cuantificación del daño punitivo reconocido en el pronunciamiento apelado; iii) el rechazo del daño moral y, iv) el monto reconocido en concepto de daño

punitivo. La demandada se agravia porque el fallo recurrido: i) concluyó que su parte violó el deber de información y que la accionante desconocía todos los conceptos que le fueron cobrados, los cuales se encontraban debidamente indicados en el contrato al que adhirió; ii) la condenó a restituir ciertas sumas por el cobro del seguro, cuando a su entender debe ser la citada en calidad de tercero quien responda por ellas, siendo que su parte se limitaba a transferir las primas de seguro pagadas por los suscriptores a las compañías de seguros que éstos elegían, no percibiendo suma alguna por ello; y iii) aplicó una multa por daño punitivo. Asimismo cuestionó la imposición de costas. La Sra. Fiscal General ante esta Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial emitió dictamen a fs. 825/835 vta. aconsejando desestimar el recurso de la accionada, debiendo la Sala interviniente decidir -en función de la apelación de la actora- si el monto del daño punitivo resulta acorde para lograr la finalidad disuasoria que posee la figura. IV. La decisión 1. Por una cuestión de orden metodológico, luego de examinar las quejas que plantea cada parte, trataré conjuntamente los reproches relativos a la multa por daño punitivo (LDC, art. 52). Señalo que me ocuparé de aspectos decisivos y conducentes para la solución de la controversia, sin entrar en consideraciones estériles (Fallos 262:222; 278:271; 291:390; 308:584 y 331:2077). El Juzgador no está obligado a seguir cada una de las argumentaciones de las partes, limitándose a expresar en tales casos, las razones de hecho y prueba y de derecho que estime conducentes para la correcta composición del litigio, metodología que la Corte Suprema de Justicia ha calificado de razonable (doctrina de Fallos: 278:271; 291:390; 294:466 entre otros) y que, en materia de selección y valoración de la prueba se sustenta en el CPR. art. 386, segundo párrafo. En punto a las quejas por errónea valoración de los elementos de prueba introducidos por la accionante para acreditar la procedencia de la repetición de todas las sumas abonadas en concepto de infra seguros por expresa violación de la Res. de la Inspección General de Justicia N° 26/2004, art. 13, diré que no advierto que exista la alegada arbitrariedad, ni que se haya decidido con base en valoraciones subjetivas, pues el decisorio apelado resolvió sobre los hechos que integraron la litis, ponderando los argumentos y las pruebas decisivas para la solución de la causa. Satisfecha esa exigencia, no existe afectación alguna de los preceptos constitucionales (Fallos, 186:297; 242:227; 242:456; 310:2094; 315:2969, entre otros). Máxime cuando los eventuales errores pueden ser subsanados a través de la apelación. La magistrada de la anterior instancia concluyó que el pago del seguro era obligatorio, a partir de la llegada del rodado a la Concesionaria, y que se cobraba por adelantado con la primera facturación o secuencia devengada a partir del arribo, pues de lo contrario carecería de sentido lo previsto en el art. 7 inc. 4 de la Solicitud de Adhesión, en cuanto a que los gastos de flete y seguro del bien desde la terminal hasta el lugar de la entrega también estaban a cargo del adherente del plan. Concluyó -además- que el seguro facturado en la Secuencia 150712 del 13/06/2016 correspondió al débito del premio del mes de mayo 2016 (fs. 586 vta., póliza N°... de facturación mensual), cuando la pretensora aún no había contratado el seguro en forma directa, pues ello aconteció el 10/06/2016 fecha en la que la póliza N° ... (fs. 586 vta. de facturación trimestral) entró en vigencia. Por tales motivos denegó la restitución reclamada en concepto de duplicidad de seguro. Ahora bien, la apelante alega que el decisorio soslayó que al percibir un monto por la Secuencia 150712 más alto al que se obtuviese en condiciones similares en el mercado, la administradora infringió lo escrito de demanda la actora sostuvo que pagó desde comienzo del seguro un monto mayor, de las que hubiera pagado mediante contratación directa en idénticas condiciones en el mercado asegurador (fs. 52). Lo cierto es que la sentenciante de primera instancia respecto del mencionado incumplimiento, concluyó que ¿mayo 2016? fue el único período que en autos se demostró que el premio liquidado por intermedio de la demandada, resultaba superior al del mercado (fs. 733 vta. y 734). Agregó que la pretensora no acreditó que tal situación se repitiera durante toda la contratación del seguro del bien con intervención de la administradora, a pesar que tenía la carga de acreditar tal extremo que invocó conforme dispone el Cpr. art. 377, pues su condición de consumidor no la releva -aunque la carga de la prueba resulte atenuada conforme lo dispuesto en la Ley 24.240- y especialmente considerando que la demandada acreditó la corrección de la liquidación del premio liquidado en las secuencias anteriores de acuerdo a lo informado por la Compañía de Seguros. Siendo así, sostuvo que la accionante debió demostrar que tal diferencia existió en la liquidación de las secuencias anteriores a la contratación directa del seguro. En tales condiciones admitió el reclamo por \$848,70 con más intereses. (fs. 374). A partir de lo expuesto no advierto que la solución adoptada en el pronunciamiento apelado importe una violación al principio de congruencia, las partes y sólo sobre ellas lo cual se ha respetado en el caso (Alsina, Hugo, ¿Tratado teórico práctico de Derecho Procesal Civil y Comercial?, ed. Ediar, Buenos Aires, 1961, tomo IV, pp. 94-95; Fenochietto, Carlos E. ¿Código Procesal...?, ed. Astrea, Buenos Aires, 1999, tomo I, p. 134 y ss.; Palacio, Lino E. ¿Derecho Procesal Civil?, ed. Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1979, tomo V, pp. 431 y ss.). La pretensora también reprocha el rechazo del reembolso de las primas del seguro pagadas con anterioridad a la contratación directa, por expresa violación de la Res. IGJ N° 26/2004. En fundamento de su queja alega que el fallo apelado ha incurrido en una errónea valoración de la prueba sustentando la solución adoptada en conjeturas apartadas de todo dato de certeza técnico contable. La crítica se dirige a señalar que se habría soslayado la aplicación del principio pro-consumidor al valorar la prueba. Como expliqué supra, cierto es que la magistrada de la anterior instancia consideró que la pretensora no acreditó que con anterioridad al período de mayo 2016 se haya abonado suma alguna en

exceso cuando la contratación del seguro del bien se realizó con intervención de la administradora. Asimismo, concluyó que la actora tenía la carga de acreditar tal extremo que ella invocó conforme dispone el CPR. art. 377. Sin embargo, no advierte que la sentencia recurrida haya soslayado la aplicación del principio pro consumidor, pues señaló que tal atenuada conforme lo dispuesto en la Ley 24.240- y especialmente considerando que la demandada acreditó la corrección de la liquidación del premio liquidado en las secuencias anteriores en consonancia con lo informado por la Compañía de Seguros a fs. 586 (fs. 374). En este marco conceptual, yerra la apelante cuando afirma que la sentencia apelada incurre en una contradicción. No ignoro que en el ámbito del proceso de consumo las cuestiones relativas a la carga de la prueba adquieren notas distintivas, pues su distribución de la carga probatoria resulta atenuada a favor del consumidor o usuario. Siendo así no es dable sostener que la regla del onus probandi prevista en el CPR. art. 377 se aplica en su plenitud en estos casos. En tal sentido, cabe observar que bajo la ley 24.240 incumbe al proveedor aportar las fuentes que obren en su poder conforme a las características del bien o servicio (LDC, art. 53). Es decir, la LDC prevé -de esta forma- un mecanismo para atenuar las dificultades probatorias derivadas de la asimetría propia de la relación de consumo, atento a que el consumidor o usuario no es un contratante profesional. Sin mengua de ello, no puede derivarse que el consumidor quede relevado per se de acreditar los hechos que invoca en el pleito, pues le es exigible cuanto menos identificar las eventuales carencias de su adversario en la aportación de las fuentes y medios de prueba, de modo de facilitar el art. 53 conduce a concluir que el usuario no está relevado de probar (cfr. Junyent Bas, Francisco y Del Cerro, Candelaria, ¿Aspectos Procesales en la Ley de Defensa del Consumidor?, La Ley on line, del 14/06/2010). A partir de los elementos que obran en autos sólo es posible determinar que al inicio de la contratación efectuada en forma directa la facturación pasó de ser mensual a cuatrimestral, ascendiendo el premio a \$5036,25, lo cual equivale a \$1259,06 por mes. Es decir, \$848,70 menos que el premio mensual abonado el 10/05/2016 período inmediatamente anterior a la contratación directa. Así surge de la pericia contable (fs. 443 vta y 444, respuesta al punto 3 propuesto por la actora). Respecto de los otros períodos en los que la contratación fue gestionada por la administradora, de autos no surgen elementos que permitan determinar si la accionante abonó una cuota de mayor valor a la que hubiera correspondido abonar en forma directa por el seguro en el mercado en iguales condiciones. Además los importes -que según el informe pericial contable- fueron liquidados en tales períodos (fs. 573, Anexo I) - insisto- coinciden con valores de las pólizas contratadas para el grupo 2551 orden 090 que informó la aseguradora a fs. 586. Tampoco, resulta posible inferir, a partir de la respuesta del punto 7 a fs. 444 y vta. (propuesto por la actora), que la diferencia abonada durante el período en que el seguro fue gestionado por la administradora dicho punto de pericia, la experta conforme a los requerimientos de la pretensora detalló la actualización por tasa activa del Banco Nación, de los montos solicitados \$848,68 (en concepto de prima de seguro en forma trimestral adelantada) desde la primera cuota del 24/04/2014. Segundo, si bien la accionante reclamó el reintegro de \$ 848,51 por las primeras 24 cuotas (fs. 52 y 60 y vta.) en concepto de infra seguro que alega haber abonado en exceso; del Anexo I (fs. 573) surge que la prima comenzó a abonarse a partir de la cuota 11 en la fecha que coincide -como expresé supra- con la adjudicación del bien (circunstancia que la apelante reconoce expresamente a fs. 759 de su memorial de agravios). Sintetizando, el hecho de que se haya verificado que en la cuota 24 abonó en exceso \$848,68 en concepto de infra seguro, no es suficiente para colegir que en cada una de las primas abonadas con anterioridad a la contratación directa, se devengó una suma igual por ese concepto. Siendo así, no se han aportado elementos que permitan determinar esa circunstancia. Insisto sólo se comprobó que en las primeras 10 cuotas no se abonó suma alguna en concepto de seguros y los importes abonados desde la cuota 11 hasta la 24 coinciden por los informados por la aseguradora a fs. 586. Siendo así, debe determinarse a quién corresponde adjudicar las pretensora es quien debe soportarlas, pues se trata de un hecho que ella alegó y no adujo imposibilidad ni dificultad probatoria alguna. Además no es un hecho que le fuera imposible acreditar, ni la información se encontraba en poder de la administradora demandada. En autos no se advierte imposibilidad alguna para acreditar este extremo, ni la actora la alegó. Así -por ejemplo- pudo haber ofrecido prueba informativa para que la aseguradora indicara los valores y la modalidad de pago de las primas del seguro contratadas en forma directa durante el período en que éste fue gestionado por la administradora. Tal información hubiera permitido comparar lo efectivamente abonado con los valores que, en su caso, se informaran a fin de determinar si existió efectivamente un pago en exceso. Por lo demás, no es correcto que -como la apelante reprocha- se haya incurrido ?...en una notoria contradicción y arbitrariedad, en la discordancia en el importe brindado por la Perito contadora a fs. 444, sobre las diferencias de la prima, cuando se concluyó que la misma es de: \$868,68 por cuota.- Mientras que S.S. estableció la misma en \$848,70...?. Lo cierto es que a fs. 444 la experta contable informó que la diferencia era \$848,68 y no \$868,68, idéntico importe indicó a fs. 576. Pasando a analizar los restantes agravios de la accionante, ésta señala que se adoptó una postura antijurídica, pues cuando ella optó por cambiar a la modalidad de contratación directa se le impusieron condiciones no descriptas en el contrato. Crítica que esta circunstancia fuese soslayada por la sentenciante de la anterior instancia, pues relativizó que la exigencia sine die impuesta a la adherente para la salida del plan era el pago de tres meses adelantados. Afirma que se trata de una inconducta de la demandada que pasó inadvertida en el pronunciamiento apelado.

Solicita que se pondere el cobro anticipado de tres cuotas y se proyecte sus efectos sobre la sentencia final a dictarse en autos. Lo cierto es que en el escrito de demanda la apelante reclamó daño directo derivado del cobro anticipado de tres cuotas, petición que sustentó en la LDC art. 40 bis fs. 60 vta/61. La magistrada de primer grado trató la cuestión en el punto 3.d del pronunciamiento al examinar el daño directo, donde concluyó que carecía de competencia pues la admisión del rubro correspondía en forma exclusiva y excluyente a la autoridad de aplicación en virtud de lo dispuesto en las leyes 26.993 y 26.994. Conforme al LDC art. 40 bis el reconocimiento del daño directo incumbe a los órganos de administración y se limita al daño pecuniario, aclarando la nueva redacción de la norma que -según ley 26.993- todo perjuicio extra-patrimonial no puede ser resarcido a través de la figura del daño directo; los daños a indemnizar son sólo aquellos que se producen de manera inmediata en los bienes o la persona del consumidor en la medida que afecten su patrimonio, debiendo ser una consecuencia de una conducta u omisión del proveedor (Chamatropulos, Demetrio ?Derecho Comercial. Defensa del Consumidor?, Tomo IV, La Ley, 2015, p. 592 y ss). Una apropiada interpretación de la norma indica que la competencia de la autoridad de aplicación administrativa se circunscribe exclusivamente al daño directo, todo otro tipo de derivación dañosa queda dentro del ámbito jurisdiccional (Junyent Blas F., Molina Sandoval C., Garzino M., Heredia Querro Juan, ?Ley de defensa del consumidor, comentada, anotada y concordada?, p. 6, Errepar). En este marco conceptual considero razonable lo decidido en la anterior instancia sobre que el tribunal a quo carece de competencia para aplicar el LDC art. 40 bis. La accionante también reprocha el rechazo del daño moral. Participo en el supuesto de daño moral producido por el incumplimiento contractual, de la doctrina mayoritaria que ha sostenido el carácter reparador de la indemnización (conf. Planiol-Ripert, ?Traite Elemeantire de Droit Civil?, T. II, p. 328; Busso, ?Código Civil Anotado?, T. III, p. 414; Borda, ?Tratado de Derecho Civil-Obligaciones?, T. I, p. 190; Orgaz, ?El daño resarcitorio?, p. 220 y sgtes.; Mosset Iturraspe, ?Reparación del daño moral?, J.A. 20-295. CNCom., esta Sala, in re, ?Vitelli M.A. c/ Deutsche Bank Arg. S.A.?, del 08/04/1999). No obstante que el art. 522 C.Civil contempla la indemnización de ese daño en el incumplimiento contractual, preciso es señalar que su admisibilidad es facultativa para el Tribunal, toda vez que el precepto dice ?podrá?, por lo que no se le impone al tribunal la necesidad de hacerlo. Pero aún en el supuesto que se considerara admisible la reparación del daño moral, la procedencia de este resarcimiento requiere prueba fehaciente a apreciar con criterio restrictivo de que por las circunstancias que rodearon la situación de quien formula el reclamo, debió éste experimentar una verdadera lesión espiritual y no las simples molestias que normalmente acompañan al incumplimiento de un contrato, en tanto éstos son riesgos propios de cualquier contingencia contractual. No soslayo que -tal como supra referí- tratándose de una controversia de consumo la carga de la prueba está atenuada para el consumidor; más de autos no surgen -y siquiera han sido invocados- elementos que permitan tener por acreditadas la existencia de molestias que excedan a las propias de cualquier incumplimiento contractual. Por lo que se impone el rechazo del recurso. Previo a ingresar el en examen de las quejas respecto del daño punitivo que ambas partes cuestionan, me ocuparé de la referida al incumplimiento del deber de información, cobro del seguro del bien y la no extensión de la condena a la tercera citada en garantía. En punto al deber de información, lo cierto es que habiendo analizado las constancias de autos, la demandada no ofreció prueba fehaciente tendiente a demostrar cuáles fueron los términos y condiciones a los que la actora adhirió con relación a cómo se discriminaban los gastos administrativos. Al revisar el contrato, no se advierten cláusulas que justifiquen o detallen la composición de los montos que efectivamente se debitaron en concepto de cargos administrativos. En tal sentido, el art. 3 del contrato dispuso que son cargos de administración aquellos que la accionada percibía por administrar el sistema dentro de cada Grupo, y que su cálculo se realizaría considerando el valor móvil vigente al momento de pago efectivo. En el caso del plan contratado por la actora, el coeficiente aplicable sobre el valor móvil cada \$ 100 en concepto de alícuota era 1.1905 y de cargos de administración era 0.1190. Siendo así, comparto los cálculos realizados por la sentenciante de primer grado a fs. 735 del pronunciamiento apelado que determinan que se facturaron valores mayores a los que correspondían, extremo en el que funda el reintegro que dispone. La accionante mediante la carta documento del 12/07/2016 (fs. 414) le requirió a la accionada que discriminara la composición de los conceptos facturados por cargos de administración, sin obtener respuesta (fs. 416). Si bien en virtud del CCCN, art. 423 el silencio no constituye una manifestación de voluntad, existen supuestos en los cuales aquél conforma una conducta expresiva compleja y se considera como equivalente a una expresión de voluntad. Pues se interpreta que en ese silencio existe una voluntad encaminada a una finalidad. La aludida regla general no es absoluta, pues admite excepciones, como es el supuesto en que exista una obligación legal de expedirse. En el caso, la accionada estaba obligada a responder la misiva del 12/07/2016 en razón del deber de información del LDC art. 4, que incumplió al guardar silencio frente a lo allí requerido por la actora. El fundamento del deber de información está dado por la asimetría que presupone que sólo una de las partes detenta la información y conocimientos técnicos o profesionales sobre un hecho que puede gravitar o ejercer influencia sobre el consentimiento de la otra. La protección en favor del consumidor o profano se sustenta en una suerte de presunción de ignorancia legítima, lo que justifica la minuciosa regulación legal del deber del proveedor de informar la discriminación del cargo

administrativo percibido. Por ello es que la información debe brindarse de manera cierta y detallada en relación con las características esenciales de los bienes y servicios que se colocan en el mercado, que permita al contratante conocer con exactitud los términos de la relación. Comparto lo decidido por la Sra. a quo en cuanto consideró que la demandada incumplió el deber de información, pues no acreditó la composición de los cargos administrativos limitándose a señalar al contestar la demanda que ellos habían sido previstos en el contrato suscripto, reiterando en la expresión de agravios que es a partir del contrato, los anexos y la ley que el ahorrista es informado de cada detalle vinculado a la operatoria del plan de ahorro que ha decidido integrar. Así las cosas, el reintegro que fue ordenado debe ser confirmado. La administradora demandada reprocha que se haya ordenado la devolución de \$ 848,70, pues ella actuaba como mandataria en relación al pago del seguro del bien y del seguro de vida. Si bien es cierto que la apelante asegura que jamás percibió las sumas de dinero que la actora abonó en concepto de seguros desde que las transfirió a la aseguradora, lo cierto es que la experta contable informó que "... no surge si los montos cobrados en concepto de seguro en el marco del plan grupo y orden 2551-090 fueron remitidos a la aseguradora ...?" (punto c propuesto por la accionada fs. 581). No ignoro que la demandada impugnó la pericia, sin embargo al hacerlo nada objetó respecto de este punto (fs. 569/591). En cualquier caso, la crítica levantada muestra un disenso con los resultados del informe pericial, más no se aportaron a la causa elementos que permitan arribar a Los dictámenes periciales constituyen un juicio técnico sobre cuestiones de hecho, respecto de las cuales se requieren conocimientos especiales y, está destinado a crear la convicción del Juez, a quien corresponde evaluarlos y es soberano al sentenciar en la apreciación de los hechos, dentro de los cuales se encuentra la opinión del experto (CNCom, esta Sala, in re "Magnolia, Nicolás José c/ Palazzotti, María Alejandra s/ ejecutivo", del 26/09/2001). Por lo demás, si bien se queja por la no extensión de responsabilidad en rigor se trata de una cuestión no propuesta a la decisión del juez de primera instancia, y rige al efecto lo normado por el CPR. art. 277. Se advierte que al contestar la demanda la recurrente afirmó que "no ha suscripto ningún contrato de seguro con la Sra. Quaglia, ni con la Compañía de Seguros, sino que se limitó -por cuenta y orden del actor- a abonar las primas" (fs. 174).

En cualquier caso, es indubitable que la responsabilidad de la demandada y la de la aseguradora citada en los términos del CPR. art. 94 son perfectamente autónomas e independientes (cfr. Cazeaux, Pedro Néstor, "Culpa de un tercero", ED 1990-139, p. 180. Llambías, Jorge J., Tratado de Derecho Civil Obligaciones, T. III, p. 749, N° 2307, ED 1190, N° 1239, p. 183). En tal sentido nada impide a la accionada ocurrir por la vía de la acción de regreso contra la aseguradora, si ese fuese el caso. A continuación examinaré los agravios que ambas partes vierten respecto del daño punitivo, en sentido contrario. Se ha definido al presente rubro como las "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, Ramón D., "Derecho de Daños", 2° parte, La Rocca Buenos Aires, 1993, pág. 291 y ss.). Trátase entonces de una institución de sólido predicamento en el derecho anglosajón, que tiene adeptos y detractores, que ha comenzado a proyectarse, gradualmente, también dentro del sistema del derecho continental europeo y en Canadá y que ahora hizo su aparición entre nosotros. Participa de la naturaleza de una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se condene en calidad de daños y perjuicios, destinada -en principio- al propio damnificado. Y ésta existe cuando por expresa disposición de la ley o por la voluntad de las partes, sin acudir a los principios, normas y garantías del derecho penal, se sancionan ciertas graves inconductas, mediante la imposición de una suma de dinero a la víctima de un comportamiento ilícito o, más excepcionalmente, al propio Estado o a otros terceros (liga de consumidores, organizaciones de tutela del medio ambiente, etc.). Así, la pena está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños, y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL, 2009-B, 949). Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada la multa civil, en cuanto se alude a cualquier incumplimiento legal o contractual, existe consenso dominante en el derecho comparado en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., ob. cit.). Asimismo, no todo incumplimiento puede dar lugar a la fijación de daños punitivos. Se requiere algo más. Y ese algo más tiene que ver con la necesidad de que se trate de casos de particular gravedad, que denoten, por parte del dañador, una gran indiferencia o menosprecio por los derechos ajenos, priorizando netamente aspectos económicos cuando éstos sean desaprensiva que ha tenido el dañador respecto de ciertos derechos de terceros. Jurisprudencia cuyos fundamentos comparto se pronunció en igual sentido, y ha dicho que la multa civil es de aplicación excepcional y requiere de la comprobación de una conducta disvaliosa por la cual el responsable persiga un propósito deliberado de obtener un rédito con total desprecio de la integridad o dignidad del consumidor. Por eso la norma concede al juez una potestad que el magistrado podrá o

no utilizar según entienda que la conducta antijurídica demostrada presenta características de excepción. En el caso luce claro que existió un objetivo incumplimiento por parte de la demandada al violar el deber de información que emana de la LDC art. 4, lo cierto es que las particularidades de toda la prueba colectada, impide considerar que ello se debió a un deliberado y desaprensivo proceder que, en los términos que calificó la doctrina especializada, pueda justificar la imposición de la multa. En ese contexto no resulta razonable considerar que en el caso -y a partir de las pruebas producidas y la trama fáctica que se verificó- se encuentren reunidos los extremos mencionados precedentemente necesarios para la procedencia del rubro reclamado. Por ende, se rechaza el agravio de la actora y se admite el de la demandada proponiendo revocar el pronunciamiento apelado en cuanto admitió la procedencia del daño punitivo. Finalmente, en punto a las costas de esta instancia, si bien en principio en los pleitos en los que se efectuaron reclamos indemnizatorios, los mismos deben ser soportados por el causante de los daños sin perjuicio de los rechazos parciales, tal principio cede en los supuestos en los que la diferencia cuantitativa entre la demanda y la sentencia es relevante. Se ha producido en autos una contingencia común a numerosos procesos, en el que ninguno de los contendientes ha obtenido la satisfacción íntegra de sus respectivas pretensiones o defensas, resultando ambas partes parcialmente vencidas. En la hipótesis, se torna aplicable la disposición contenida en el art. 71 del mismo ordenamiento legal, que expresamente prescribe que las costas se compensarán distribuirán prudencialmente por el juez en proporción al éxito obtenido por cada uno de los litigantes. Tal distribución, sin embargo, no implica un exacto balance matemático en el resultado alcanzado, respecto de las de las pretensiones deducidas para que se considere cumplido el mandato normativo aludido. La ratio legis impone una exégesis racional de la norma implicada, lo cual conlleva inexorablemente a valorar la trascendencia de lo admitido y lo desestimado; no en el aspecto cuantitativo, sino también en su conjunto, de modo de apreciar razonablemente cual será a juicio del juzgador, al apropiado y equitativo prorrateo de la admisión del rubro (CNCom, esta Sala in re "Owsiany c/ A.F. González s/ ordinario" del 02/06/1989, entre muchos otros). Por ello, y por la naturaleza de la acción deducida auspicio que las costas devengadas sean impuestas en el orden causado. V. La conclusión Como corolario de lo expuesto, propongo al Acuerdo: admitir parcialmente los recursos deducidos a fs. 741 y 743; y en consecuencia modificar parcialmente el pronunciamiento de fs. 728/740 por cuanto se rechaza el daño punitivo, y se condena a Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados a pagar la suma de pesos ochocientos cuarenta y ocho con 70/00 (848,70) con más intereses fijados en la anterior instancia. Las costas de ambas instancias se distribuyen por su orden (CPr. arts. 71 y 279). Por análogas razones la Dra. Matilde E. Ballerini adhirió a la conclusión propiciada por su distinguida colega. Con lo que terminó este acuerdo que firmaron las Sras. Jueces de Cámara María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero, Matilde E. Ballerini. Es copia del original que corre a fs. 809/22 del libro de Acuerdos Comerciales. Sala B. RUTH OVADÍA SECRETARIA DE CÁMARA Buenos Aires, 7 de octubre de 2019. Y VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo que precede se resuelve: admitir parcialmente los recursos deducidos a fs. 741 y 743; y en consecuencia modificar parcialmente el pronunciamiento de fs. 728/740 por cuanto se rechaza el daño punitivo, y se condena a Volkswagen S.A. de ahorro para fines determinados a pagar la suma de pesos ochocientos cuarenta y ocho con 70/00 (848,70) con más intereses fijados en la anterior instancia. Las costas de ambas instancias se distribuyen por su orden (CPr. arts. 71 y 279). Regístrese y notifíquese por Secretaría, en su caso, conforme Acordadas N° 3/11 y 38/13 CSJN y devuélvase. Oportunamente, cúmplase con la Publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada N° 15/13 CSJN. MARÍA L. GÓMEZ ALONSO DE DÍAZ CORDERO MATILDE E. BALLERINI Correlaciones: Auto Zero SA y otros c/Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor s/recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor - Cám. Cont. Adm. y Trib. Bs. As. (Ciudad) - Sala I - 11/06/2020 - Cita digital IUSJU000767F 076147E