Puerto Madryn, de mayo de 2025

VISTO Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"S., J. R. c/ B. H. S.A. s/ Presunta infracción Ley 24.240" (Expte. N° 99/25)**, venidos de la Dirección de Defensa del Consumidor, a fin de resolver el recurso de apelación interpuestos por la denunciada, contra la Disposición N° 05/2025 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a B. H. S.A. una multa de $ 400.000 (art. 47 Ley 24240 y arts. 26/27 Ord. 11.950). Asimismo, ordenó publicar a costa de la condenada una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y un diario de la zona. Adicionalmente, impone multa de $ 200.000 en concepto de infracción a los arts. 4 y 40 *bis* LDC, con más los intereses calculados por tasa activa del B. del C. para operaciones de descuento desde la fecha del presente hasta su efectivo pago.

Por su parte, la empresa denunciada funda recurso de apelación en un extenso libelo a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. La recurrente plantea la nulidad por violación del derecho de defensa en la Disposición atacada. Sin embargo, dicho extremo por su ínsita gravedad no puede ser presumido, ni basta con su mera alegación para que sea acogido sin más.

El derecho de defensa, reconocido constitucionalmente (art. 18 CN), forma parte del debido proceso y es un requisito de validez del mismo. Materialmente consiste en la posibilidad jurídica de ejercer la defensa de los derechos de la persona, a fin de asegurar el principio de igualdad de las partes por lo que supone otorgar a los interesados la oportunidad de ser

oídos y brindar la ocasión de hacer valer sus defensas en el tiempo, lugar y forma prevista en la ley.

Como parte del debido proceso se da en todos los órdenes jurisdiccionales, en cualquiera de las fases del procedimiento a fin de evitar desequilibrios en la posición procesal de las partes e impedir que las limitaciones de alguna de ellas puedan desembocar en una situación de indefensión. Tales extremos se han respetado puntillosamente en las actuaciones, tal como expresamente lo reconoce la recurrente.

En este sentido, es menester poner de relieve que la conducta desplegada a título propio por la recurrente fue violatoria de la normativa consumeril que se le endilga en la Disposición impugnada.

A mayor abundamiento es dable memorar que la infracción imputada es reiterativa de una denuncia de similares características hecha saber por la parte actora. El proceso es una relación jurídica en la que las partes deben ser colocadas en situación de hacer valer sus derechos, pues los litigantes tienen, a su respecto, el de defensa en juicio consagrado constitucionalmente.

Cabe recordar que en el Acta de Imputación-Infracción y Apertura de Sumario (fs. 43/44) se determinaron las infracciones que se le atribuyeron a la denunciada, las que les fueron puestas en su conocimiento en tiempo y forma, tal como lo acredita con su presentación de fs. 65/67, sin que en la misma cuestionara la imputación por lo que la misma resultó consentida.

Cabe aseverar lo ya expresado en cuanto que la denunciada no vio cercenado su derecho de defensa, atento las diversas oportunidades en que tomó intervención en las actuaciones ejerciendo el mismo en plenitud antes del dictado de la resolución impugnada.

En tal sentido, se debe destacar que la denunciada interpreta subjetivamente en su favor las constancias de autos, sin dar cuenta de las razones por las cuales debería esta Alzada considerar que la Disposición atacada contraría el derecho.

La recurrente objeta el modo en que se ha valorado la multa aplicada, por entender que existe arbitrariedad en tal sentido.

A todo evento, corresponde señalar que es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento de daño directo, proporcionado por la administración, solo debe abarcar las consecuencias inmediatas que surjan como derivación necesaria del acto lesivo de la legislación del consumo (cfr. CAPM, Sent.10/22 SICA).

En razón de esta línea de agravio corresponde dejar sentado que el art. 49 LDC dispone que "*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*".

La autoridad administrativa debe imponer la multa graduando el monto de la misma en los límites que marca el art. 47 inc. b) de la norma consumeril, teniendo en cuenta las características personales y/o comerciales del infractor que estipula el mencionado art. 49 LDC.

De las constancias obrantes en las actuaciones se coligen los daños sufridos por el denunciante y, en virtud de los mismos, se procedió a estipular el monto pecuniario de la imposición, el que de ninguna manera resulta excesivo si tenemos en cuenta los límites, en más o en menos, que para tal fin impone el art. 47 LDC.

El art. 40 *bis* LDC dispone que en sede administrativa se indemnice el daño directo, que no es otra cosa que la consecuencia más inmediata de la infracción al derecho del consumo, lo cual fue una derivación de la doctrina sentada por la CSJN (Fallos 328:651).

Esgrime el quejoso una presunta arbitrariedad en la imposición de la multa, pero para la procedencia de tal intención no sólo se exige una expresa

alegación formal, sino que además la crítica del decisorio debe ser esbozada de tal manera que le reste validez al mismo.

Cabe agregar que el referido art. 40 *bis* LDC impone una sana restricción respecto del alcance a los daños que pueden ser resarcidos en sede administrativa, dado que el más amplio ámbito de la responsabilidad civil es donde el ordenamiento estructura los presupuestos sobre los que se articula la mecánica de la reparación de los daños.

En lo que hace al planteo de falta de fundamentación de la sanción, este Cuerpo entiende que se encuentran conformado en estas actuaciones la acreditación del incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada.

Por lo tanto, las consideraciones vertidas por el órgano administrativo se encuentran dentro de las exigencias que impone la necesidad de describir un estado de cosas objetivo.

Así las cosas, las facultades de la administración con respecto a la imposición de multas resultan una consecuencia necesaria del ejercicio del poder de policía ejercido por el derecho administrativo, sin que por otra parte las sanciones impuestas se muestren incompatibles o desproporcionadas en lo que se refiere a los incumplimientos verificados.

Concretamente no ha demostrado la recurrente cuáles son los vicios que le endilga a la disposición apelada, cabe afirmar que la ODC cuenta con la facultad de aplicar las sanciones y/o multas que considere conllevan una justa sanción a los infractores.

En este sentido, la suma por la cual procede la indemnización del rubro coincide con el reclamo efectuado por la denunciante, lo que deviene en la fundamentación que procede como basamento del extremo cuestionado. El monto de la sanción impuesta es particularmente criterioso y prudente, por otra parte no se advierte ni la recurrente ha demostrado que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

En consecuencia, la circunstancia que el decisorio no se compadezca con lo que la quejosa considera aplicable al proceso no necesariamente lo tiñe de la arbitrariedad que invoca.

Por otra parte, la recurrente plantea que no existió de su parte infracción al artículo 4 LDC, en tanto brindó respuesta satisfactoria al reclamo de la consumidora.

El deber de información en materia de defensa del consumidor tiene rango constitucional (art. 42 CN), conformando de tal forma un instrumento de tutela que debe estar presente en todas las etapas de la negociación, desde el inicio hasta la extinción del contrato.

La norma citada dispone 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.

En este sentido, la información precisa y detallada que la apelante manifiesta haber brindado no resulta acreditada en las actuaciones, extremo, la información precisa y detallada que debió haber brindado oportunamente solo resultó expuesta al momento de presentarse en estas actuaciones, pero sin acreditar que las mismas se hubiesen cumplimentado en la oportunidad que ahora invoca.

Desde esta perspectiva, cabe afirmar que la falta de elementos de demostración probatoria de una hipótesis produce incertidumbre acerca de su procedencia. De tal suerte que las de manifestaciones del denunciante, que no fueron corroboradas por las probanzas arrimadas, devienen en la improcedencia de aquellas y da como resultado el rechazo de sus pretensiones.

En tal caso, cabe recordar que la responsabilidad en materia de defensa del consumo es objetiva (arts. 40 LDC y 1723 CCyC), en el sentido de que el

factor de atribución sobre la que se sustenta no exige la prueba de culpa en el obrar lesivo.

Adviértase, que la justificación de la Disposición puesta en crisis por la cual se reprocha falta de cuidado en su actuación profesional no se orienta a imputar falta de diligencia (en los términos del art. 1724 CCyC), sino a configurar el injusto que da lugar a la emergencia de antijuridicidad por injusticia del daño. Es decir, existe un cúmulo de deberes de información y gestión que fueron incumplidos por la denunciada, que hacen que el daño experimentado por el consumidor sea injusto en los términos del art.1717 y concordantes del CCyC.

En este sentido, es menester poner de relieve que tal como fue explicitado en la denuncia, el consumidor requirió las explicaciones, la información y las aclaraciones correspondientes el cobro de la operación que había sido desconocida, sin obtener por parte de la denunciada la satisfacción de su interés.

La forma que se hace efectiva la oferta de los servicios que se prestan es uno de los centros de gravedad en los que se asienta la obligatoriedad contractual en la normativa consumeril.

En tal sentido cabe asumir que las empresas proveedoras se arrogan la carga de cumplir con la modalidad de prestación del servicio que ofrecen. De allí que le corresponde asumir la responsabilidad de cumplir con todas aquellas condiciones y/o características de comercialización que hayan publicitados y a las que hayan adherido los consumidores (art. 19 LDC).

De las actuaciones se colige que la infracción a la normativa quedó configurada por la conducta deficiente de la empresa denunciada, en tanto no respondió el reclamo de su cliente en tiempo y forma, a pesar de las retiradas solicitudes del mismo y reiterando similares circunstancias anteriores denunciada por la accionante.

Desde esta perspectiva, cabe afirmar que la falta de elementos de demostración probatoria de una hipótesis produce incertidumbre acerca de su procedencia. De tal suerte que las de manifestaciones del denunciante, que no fueron corroboradas por las probanzas arrimadas, devienen en la improcedencia de aquellas y da como resultado el rechazo de sus pretensiones.

Por todo ello, debe advertirse que la denunciante no ha sido exitosa en la faena procesal de aportar los elementos de convicción necesarios para acoger positivamente su presentación en autos. En consecuencia, corresponde confirmar la Disposición impugnada en todo lo que ha sido materia de agravios por parte de la recurrente.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la empresa denunciada (art. 69 CPCC y art. 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios del Dr. A. D. A., en la suma equivalente a nueve (9) jus y los del Dr. L. M., en la suma equivalente a doce (12) Jus. Con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Puerto Madryn,

RESUELVE:

1. **CONFIRMAR** la Disposición N° 05/2025 ODC, en todo lo que ha sido materia de agravios.
2. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la empresa denunciada (art. 69 CPCC y art. 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios del Dr. A. D. A., en la suma equivalente a nueve (9) Jus y los del Dr. L. M., en la suma equivalente a doce (12) Jus. Con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).
3. **REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase.

La presente es firmada por dos vocales por concordar con la solución del caso, haber alcanzado mayoría y encontrarse el Dr. Julián Emil Jalil en uso de licencia.

Registrada bajo N° /25 SICA