Puerto Madryn, de mayo de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"G., R. D. c/ V. C. SA s/ Presunta Infracción Ley 24.240" (Expte. N° 559/24)**, por haber interpuesto la parte accionada recurso de apelación contra la Disposición N° 63/2024 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a V. C. S.A. una multa de $ 2.500.000 y se 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, ordena que la denunciada proceda a abonar al denunciante la suma de $ 499.000, en concepto infracción a los arts. 4, 10 *bis* 19 y 40 *bis* ley 24.240, con más intereses calculados por tasa activa del Banco del Chubut para operaciones de descuento a 30 días, desde el 30/05/24 hasta su efectivo pago.

Por su parte, obra que la empresa denunciada en un extenso libelo obrante a fs. 68/76 funda su recurso de apelación contra la citada resolución, a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. Con respecto a la infracción al artículo 4 LDC, cabe afirmar que 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 debió haber brindado no resultó acreditada en las actuaciones, omitió responder el reclamo del denunciante de fecha 30/05/24, de lo que se sigue que existió un déficit en el deber de informar imputable a la Empresa, lo que la hizo incursionar en el incumplimiento del deber que el artículo 4 de la LDC pone a su cargo.

La recurrente afirma que en el reverso de la guía, que la propia denunciante acompaña, se encuentra transcripta información emergente de la normativa que regula el servicio, trascribiendo una serie de directivas en tal sentido. De la documental mencionada no surge la existencia de tal normativa, ni tampoco la misma fue acreditada por la sancionada.

Con referencia a la manifestación en cuanto a que el despachante del envió omitió denunciar las características del bulto despachado, corresponde dejar sentado que de las constancias de autos no surge que el referido remito (fs. 03) haya sido confeccionado por la persona lo despachó, ni tampoco que ésta haya sido informada de la normativa que determina tal remisión.

Tal imputación no fue desvirtuada por la denunciada, la que solo se limitó a negar las mismas y ofrecer prueba (fs. 44), cuyo diligenciamiento nunca se acreditó en las actuaciones, lo que determina la desidia de la imputada en lo que respecta a acreditar sus manifestaciones exculpatorias.

Ello refleja a las claras que la denunciada ha obrado en infracción al art. 4 de la LDC, vulnerando su deber de informar al consumidor en los límites de su obligación legal.

Con referencia a la infracción al art. 19 LDC, cabe destacar que la forma que se hace efectiva la oferta 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 les 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. Así lo dispone la norma de mención.

De las actuaciones se colige que la infracción a la norma de trato quedó configurada por la conducta deficiente de la empresa, en tanto no respondió el reclamo de su cliente en tiempo y forma, a pesar de la solicitud del mismo.

Por otra parte, corresponde señalar que es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento del 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 este sentido se ha sostenido que *"La apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de sanciones en el caso, con motivo de una infracción a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor- pertenecen al ámbito de la administración, cuyo ejercicio no debe ser sustituido por los jueces, a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta"* (CFCA, Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

Tratándose de la indemnización del daño directo en los términos del art. 40 *bis* LDC, cualquier eventual indemnización, se ciñe en sus alcances al concepto "reintegro de lo pagado", dado las consecuencias resarcibles que el ordenamiento autoriza a reparar en sede administrativa. Si estamos frente a una obligación de valor corresponde, a los fines de su determinación, que sea tomado el valor de la misma al momento presente.

Es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento del 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, 23/3/2022).

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.

Por último, cabe señalar que el monto de la sanción impuesta es particularmente criterioso y prudente. A mayor abundamiento resulta menester dejar sentado que no se advierte, ni la recurrente lo ha demostrado, que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

Conforme los fundamentos vertidos, corresponde desestimar los agravios en los que se funda el recurso y confirmar la Disposición N° 63/2024 ODC en todo lo que decide.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. R. G., en la suma equivalente a ocho (8) Jus. Con más el IVA de corresponderle (art. 5, 6, 7 Ley XIII-4).

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

R E S U E L V E:

1. **CONFIRMAR** la Disposición N° 63/2024 ODC, en todo lo que ha sido materia de agravios.
2. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. R. G., en la suma equivalente a ocho (8) Jus. Con más el IVA de corresponderle (art. 5, 6, 7 Ley XIII-4).
3. **REGÍSTRESE**, notifíquese, devuélvase.

La presente es dictada por dos vocales por concordar con la solución del caso y haber alcanzado mayoría.

REGISTRADA BAJO N° /25 SICA