001015/2024

Comodoro Rivadavia, primero de agosto de 2025.

VISTO Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: "**<Persona 4> S.A. en autos: "<Persona 1> c/ <Persona 4> SA s/ RECLAMO (Expte. N° 442/24 ODC-MCR s/ RECURSO DE APELACION" Expte. N° 1.015/ 2024,** en trámite ante esta Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial N° II de Comodoro Rivadavia.

I- Las presentes actuaciones vienen a esta Alzada por haber interpuesto y fundado <Persona 4> S.A. a fs. 48/63, recurso de apelación contra la Resolución N° 233/2024 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia -fs. 42/45vta-.

En dicha resolución, la Oficina de Defensa del Consumidor, sanciona a <Persona 4> S.A. con una multa de
$600.000,00 por infracción al artículo 19 de la Ley 24240 con más la suma de $400 en concepto de Publiocación de la decisión art. 47 de la Ley 24240, art. 6 inc. e) de la Ley VII N° 22 y art. 4 de la Ordenanza N° 6758/99) y se ordenó a la empresa que abone al desuníciante la suma de $420.000 más intereses –art. 24 inc.
b) de la Resolución MCR N° 1480/01.

II- La recurrente en su memoria se queja porque considera que carece de competencia dicha Oficina para intervenir y dictar la Resolución, toda vez que se está discutiendo la responsabilidad por la prestación de un servicio postal como es la encomienda. Considera que el ENACOM es el organismo con competencia exclusiva para controlar las denuncias de prestación de los servicios postales, recibir y tramitar las denuncias que hagan los

consumidores por eventuales incumplimientos de los prestadores y en su caso, aplicar sanciones.

En segundo lugar se agravia porque considera que la sanción es improcedente ya que se han vulnerado las reglas del debido proceso al sancionarla por el art. 19 de la ley 24240 -Modalidad de Prestación de Servicios-. Sostiene que la norma no contempla ninguna sanción y menos graduable en la suma dispuesta, careciendo de fundamento legal. Asevera que cumplió acabadamente con los servicios en los términos convenidos y ofrecidos. Cita la legislación postal Decreto N° 1187/93 (t.o. Dec.115/97), la Ley N° 20216 de Correos (arts. 6, 11, 17, 20, 26, 30, 31, 32, 34, 43, 44) su Decreto Reglamentario N° 151/74 (arts. 11, 17, 20, 26, 30) y demás normas vigentes. Expresa que en la guía acompañada por el reclamante se puede leer la contratación que hizo el denunciante y que declaró conocer las condiciones de despacho, el marco normativo aplicable y sus consecuencias.

En tercer lugar se queja porque considera que la multa es excesiva, irrazonable y desproporcionada, toda vez que se trata de mercaderías que el propio denunciante aseguró por un valor de $25.400, no existiendo equivalencia entre el hecho acaecido y la multa impuesta. Además agrega que la Ley VII N° 22 establece en el art. 47 inc. b) que el límite de la sanción de multa es de $500.000, por lo que existe una clara exorbitancia.

Finalmente se agravia por el daño directo (art. 40bis.) por la suma de $420.000. Sostiene que no existe prueba alguna que acredite el valor de la mercadería que el reclamante dice que le habrían extraviado. Añade que

el propio denunciante presentó un comprobante de contratación del servicio donde declaró como valor de la mercadería despachada $25.400, por esa simple afirmación el daño directo jamás podría ascender a la suma en que se lo fija. Expresa que el denunciante puede haber acreditado que poseía un CPU, pero de manera alguna se encuentra acreditado que ese CPU y sus componentes internos hayan sido enviados mediante encomienda por <Persona 5>. Concluye que el cliente contrató el transporte de una encomienda consistente en 4 bultos de 86kg. de peso con un valor declarado de $25.400, no transportó un CPU ya que eso no fue lo que contrató. Solicita se desestime la sanción Hacer reserva del caso federal.

III- De las constancias de autos surge que las presentes actuaciones fueron iniciadas mediante la denuncia efectuada por el Sr. <Persona 1> presentada el 27 de marzo de 2024; acompaña copia del comprobante de recepción de encomienda, informe de la empresa Electronia Notebookstore (fs. 4), fotografías – fs. 5/10- y comprobante de retiro del equipo -Orden N° 008958- por la suma de $419.999 –fs. 11-.

A fs. 12, se adjunta cédula de notificación diligenciada el 5/4/2024 en <Lugar 1>, donde se le hace saber a la empresa de la audiencia de conciliación fijada para el día 12 de junio de 2024.

A fs. 14/15, se presenta el apoderado de la empresa "<Persona 5> S.A." y refiere que se rige por la Ley de Correo 20.216 citando el art. 17 y el art. 30 del Decreto 151/74. Solicita se rechace el reclamo.

En la audiencia celebrada el 12/6/2024, el reclamante rechaza el escrito por improcedente, ratifica

su reclamo de que se le pague la rotura de la PC gabinete modelo 1nz por el mal traslado de los bultos; reparación que le costó $420.000. Solicita se corra traslado.

A fs. 22/25, la denunciada formula descargo y acompaña Guía N° 999018702121 –fs. 22/25-.

A fs. 27, se ordena iniciar actuaciones sumariales.

A fs. 28, obra Acta N° 160/21 imputando a la firma <Persona 5> S.A. por presunta infracción al art. 19 de la Ley 24240 por incumplimiento de la prestación convenida. Destaca que, junto con la recepción y el traslado, la entrega de la carga constituye una de las obligaciones centrales del transportista. Que el transporte de bultos mediante el servicio de encomienda implica el deber de entregarlos en el destino indicado por el consumidor en las mismas condiciones en las que este los despacho.

A fs. 31/41, la denunciada presenta descargo.

A fs. 42/45vta., se dicta Resolución ODC MCR N° 233/2024, que aquí se recurre. **III.-** Tratamiento del recurso. **a-** Falta de competencia de la ODC

En primer lugar es dable señalar que se advierte que la recurrente se sometió voluntariamente ante la Oficina de Defensa del Consumidor, efectuó sus descargos y ofreció prueba –ver fs. 14/15 y fs. 22/ 25vta., las mismas evidencian una conducta contradictoria que enerva su postura por aplicación de la teoría de los actos propios en virtud que si la parte se ha sometido voluntariamente a las normas de un régimen jurídico no puede luego pretender sustraerse del mismo.

No obstante ello, es dable destacar que el caso bajo de examen se trata de una relación de consumo por la prestación de un servicio de encomiendas, donde el

transportista es el proveedor, el particular es el usuario o consumidor y la relación entre ellos es de consumo pues se incluye la prestación de un servicio a un usuario final. (Cfme. arts. 1, 2, 3, 63 y 65 de la Ley N° 24.240 y Ley N° 26.361; articulo 42 CN; Ghersi y Weingarten, "Defensa del Consumidor", Tomo I, páginas 123 y siguientes).

Por lo tanto, la aplicación de la normativa de defensa del consumidor prevalece por sobre otra normativa, por su rango constitucional (art.42 CN), su carácter tuitivo y por ser de orden público.

Ello, sin soslayar que su aplicación y preeminencia surge de las disposiciones del artículo 3 de la LDC que establece su interpretación a favor del consumidor o usuario, sumada a la aplicación armónica de las leyes de defensa de la competencia y de lealtad comercial, sin perjuicio que el proveedor por su actividad está alcanzado por una norma específica.

Respecto a que las cuestiones que se susciten en materia de protección de derechos vinculados al despacho y transportes de encomiendas fueron conferidas al Ente de Regulación de Comunicaciones (ENACOM), cabe señalar que el citado organismo es un ente autárquico y descentralizado que funciona en el ámbito del Ministerio de Modernización de la Nación, que tiene como objetivo conducir el proceso de convergencia tecnológica para crear condiciones estables de mercado garantizando el acceso de todos los usuarios a los servicios de internet, telefonía fija y móvil, radio, postales y televisión, es decir, el fin para el cual fue creado a través del Decreto N° 267/2015 es el de asegurar que

todos los usuarios del país cuenten con servicios de calidad.

Y si bien es cierto que el ENACOM tiene la facultad de resolver en instancia administrativa los reclamos de los usuarios u otras partes interesadas, su intervención no es exclusiva ni excluyente, toda vez que el artículo 42 de la LDC contempla la actuación concurrente de la autoridad de aplicación nacional y local, en el sentido de coordinación, de modo tal que dichas facultades pueden ser ejercidas indistintamente por cualquiera de ellas, sin otorgar prevalencia a una respecto de la restante (Cfme. Picasso - Vázquez Ferreyra, directores, "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada", Ed. La Ley-2009, página 548 y 549) y siempre a favor del usuario afectado.

En efecto, el límite de la supremacía otorgada a la LDC cede sólo ante la existencia de derechos subjetivos más favorables al consumidor, reconocidos en otras normas integrantes del derecho civil o comercial, lo que aquí no acontece.

Ello así, la interpretación del plexo de disposiciones que regula el derecho del consumo permite inferir válidamente que el órgano cuestionado, en el ejercicio de facultades tendientes a equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión del consumidor o usuario, es competente para resolver el conflicto suscitado.

En consecuencia, habrá de estarse a la competencia del órgano administrativo local en el conocimiento y decisión del caso enmarcado en una relación de consumo (Cfme. arts. 41 y 42, Ley N° 24.240; artículos 1, 5 y ss de la Ley VII N° 22, conforme Jorge Mosset Iturraspe

y Javier Wajntraub, “Ley de Defensa del Consumidor”, Edit. Rubinzal – Culzoni 2008, página 252; Hernán Colombo “La delegación de facultades de las provincias a los municipios en la nueva ley de defensa del consumidor”, DJ, 01/10/2008, 1589), y a la consiguiente facultad revisora de esta Alzada (art 7 de la Ley VII N° 22; conf. CSJN, 11/12/2001, Fallos 324:4349). Se rechaza el agravio.

b- Improcedencia de la sanción.

La reclamante aduce que el art. 19 de la Ley 24.240, fundamento de la multa impuesta en el punto 1) de la Resolución cuestionada, no contempla ninguna sanción y menos aún que sea graduable en la suma de $600.000, por lo que la misma carece de fundamento legal. Agrega que en la guía se informa que se trata de un servicio postal y se indica con claridad el marco normativo aplicable y cuáles son sus consecuencias. Señala que en la guía acompañada por el reclamante se puede leer la contratación que hizo y que declaró conocer las condiciones de despacho.

Adelantamos que no le asiste razón al recurrente toda vez que se encuentra identificada la norma que sustenta la aplicación de la multa a abonar al municipio.

De los considerandos del fallo surgen los fundamentos de la multa que se aplica, de su lectura se colige que la misma se dispone frente a la prestación defectuosa del servicio contratado por el denunciante y se la sanciona en virtud de las previsiones de los arts. 19, 10 bis, 40, 47 y concordantes de la Ley 24240.

Se destacó en la Resolución que junto con la recepción y el traslado, la entrega de la carga

constituye una de las obligaciones centrales del transportista. Agregando que el transporte de bultos mediante el servicio de encomiendas implica el deber de entregarlas en el destino indicado por el consumidor en las mismas condiciones en las que se despachó.

En tal sentido, verificado el incumplimiento de la prestación en la forma convenida y los graves daños ocasionados al denunciante, los cuales fueron acreditados con el informe técnico glosado a fs. 4, correspondía sancionar la misma en concordancia con lo dispuesto por las normas mencionadas.

La empresa, al momento de efectuar sus descargos (fs. 22/25 y 32/35) argumentó que al momento de firmar el contrato de transporte de mercadería, puntualmente en las condiciones de despacho, se dejó claramente establecido que la empresa no se responsabiliza por el estado del contenido, el cual recibe en bulto cerrado y no verifica su contenido, considerando además la confidencialidad e inviolabilidad de la correspondencia por lo que solicitó se rechace la denuncia Luego reiteró, que en atención al principio de inviolabilidad, la empresa desconoce el contenido de las encomiendas, por lo que en la factura guía el remitente declara el valor de la carga a transportar, sirviendo dicha declaración como valor que será reembolsado ante cualquier siniestro que pudiese acontecer. Agregó que quien mejor que el denunciante para declarar el precio de los bultos enviados, siendo el valor declarado por este último el que resulta ser el valor real de dichos envíos. Refirió que la factura guía no hace mención ni al tipo de mercadería que se remite, sino únicamente a su valor de reembolso en caso de siniestro $25.400.

Ofreció como compensación la suma de $25.400 que es el valor declarado -art. 30 Dec/151/74- (fs. 32/35).

En este sentido resulta necesario señalar que, citada la empresa a ejercer su derecho de defensa, no lo hizo conforme a derecho. El argumento esgrimido por la denunciada respecto a que en las condiciones de despacho, se dejó claramente establecido que la empresa no se responsabiliza por el estado del contenido de la encomienda, no ha sido acreditado por la demandada toda vez que no acompañó dichas condiciones de despacho ni ha producido prueba tendiente a excluir su responsabilidad por el incumplimiento en el contrato de servicio de transporte.

Repárese que sólo acompañó la Guía Nro 999018702121 Fact. No 8180-00001456 que dice: Encomienda 86kg P. Reembolso $25.400 colchón 1P + cajas, "Declaro que los valores y contenidos son correctos y que conozco las condiciones de despacho enunciadas al dorso de este comprobante" firma de conformidad: firma ilegible <Persona 3> 45.406.367; al dorso de dicha Guía se reproduce lo expuesto en el frente (ver fs. 25 y 40); es decir, no pueden conocerse cuales fueron las condiciones de despacho. El remito de la encomienda constituye el título legal del contrato de transporte de encomiendas; del cual surgen las condiciones más significativas que los rigen, y que vinculan al remitente/destinatario con la empresa prestataria y que entre otra cosas, contiene la eximición/límite de responsabilidad por el estado del contenido, roturas o extravíos causados por embalajes deficientes; su presentación en autos hubieran permitido acreditar

cuales fueron los términos y condiciones del servicio contratado.

Ello así, de las actuaciones administrativas no surge la producción de prueba que el recurrente tenía a su alcance, esto es, no ofreció la que hacía a la defensa de su derecho, puntualmente, cuáles eran las condiciones de despacho a los fines de eximirse/limitar su responsabilidad, dado que no han sido acompañado.

Al respecto, se ha señalado que "Si constitucional es la garantía del debido proceso, no lo es menos la de protección de los derechos del consumidor. No se trata de consagrar la absoluta primacía de una de ellas sobre la otra, sino de armonizarlas y, puesto a tal labor, el legislador logró conciliarlas, pues al dar protección a los derechos del consumidor resguardó suficientemente la garantía del debido proceso del productor de bienes y del prestador de servicios, pues les aseguró oportunidad de defensa, esto es de alegar y probar en su favor, como la tuvo aquí el recurrente al ser citado para formular su descargo y ofrecer pruebas, sin que se configure violación alguna cuando el interesado no utilizó el medio de que en su momento dispuso. Viene a cuento recordar, también con palabras del más Alto Tribunal de la Nación, que la defensa en juicio no ampara la negligencia, ineficiencia o incuria de los litigantes" (Cám. De Apelaciones, Trelew, Sala A, 21/8/03 "F.I.L. c/ F.P.C.S. Ltda. y/o R.M. s/ Denuncia Ley Defensa del Consumidor").

Lo expuesto deja de manifiesto que la denunciada pretende desligarse de toda responsabilidad alegando que cumplió con dicho deber en los términos convenidos y ofrecidos y que no se encuentra acreditado "el valor de

la mercadería que el reclamante dice que le habría extraviado", sin haber acompañado elemento de prueba alguno que sostenga sus afirmaciones (conf. artículo 7 de la Ley VII N° 22).

Mas allá de que no se trata de mercadería extraviada, como dice la denunciada, sino que lo denunciado es que uno de los bienes transportados se dañó por culpa de la empresa de envíos postales, acompañando informe técnico y facturas del gasto que le ocasionó el arreglo del bien.

Por otra parte, cabe considerar que el artículo 19 de la Ley N° 24240 (modalidades en la prestación de servicios) comprende las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la LDC es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario consumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. No es necesario un daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Su apreciación es objetiva y se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conf. CNCAF Sala II; 13/07/2006, "American Express GRIFFITHS E CÁMARA Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición N° 934/2004"; Rubinzal Online; RC J 2023/06).

Como se dijo, <Persona 4> S.A. nada expresó respecto a los motivos por las cuales el bien objeto de la encomienda (CPU) resultó dañado, como tampoco acreditó las condiciones de despacho, haber brindado la información adecuada, cierta y veraz sobre las

condiciones y modalidades de contratación o la imposibilidad de transportar elementos “frágiles”, ni las formas y condiciones de reembolso ante un eventual siniestro, ni que realizó el traslado de las encomiendas con la debida seguridad y tomando los recaudos necesarios para evitar deterioros.

Repárese que el art. 37 de la LDC contempla que es obligación de los proveedores aportar al litigio 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. No son los presentes un mero juicio civil o comercial, sino de derecho del consumidor. La carga probatoria es, por lo tanto, clara en cabeza de los demandados, y deben estos aportar elementos corroborativos de todos los hechos y circunstancias de los que pretendan valerse, para escapar de la "responsabilidad" que pudiera tocarles, o reducirla.

En consecuencia, dicha omisión es el presupuesto de hecho para la aplicación de la multa dispuesta que obedece a la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24240 y es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores.

En tal sentido, se ha dicho que: En caso de carencia probatoria –total o parcial- el litigio se resuelve aplicando las reglas del *onus probandi*, haciendo caer sobre el incumplidor los efectos de la carga respectiva. El juez no puede sustituir la inactividad probatoria de las partes, ni cubrir la negligencia en que ellas han incurrido (cfr. Devis Echandía, op cit., pag. 62).

Frente a la absoluta orfandad probatoria (art. 375 del CPr.) se concluye, que la demandada incumplió una carga procesal que hacía a su propio interés; esa deficiencia ocasiona consecuencias que deben descansar o recaer exclusivamente en la misma, sin trasladarse a la contraria, en virtud del principio de "*favor debilis*". Se rechaza el agravio.

c) Multa excesiva.

La recurrente objeta el monto de la multa aplicada, por entender que es excesiva, desproporcionada e irrazonable.

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 24240 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).

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 colige el incumplimiento del servicio de la empresa y 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, exorbitante o irrazonable si tenemos en cuenta los límites, que para tal fin impone el art. 47 LDC.

Es que la multa impuesta, fijada en la suma de $600.000 —equivalen al valor de un poco más de la mitad de una (1) Canasta Básica Total para el Hogar tipo 3, conforme la medición del INDEC— -octubre 2024 $1.037.671,70-, por ello el monto determinado se encuentra dentro de los márgenes previstos en el artículo 47, inciso b), de la Ley de Defensa del Consumidor, el cual establece una escala sancionatoria que va de cero coma cinco (0,5) hasta dos mil cien (2.100) Canastas Básicas Totales para el Hogar 3, según los valores publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina. Se rechaza el agravio.

d) Por último, en cuanto al daño directo cabe destacar que el resarcimiento proporcionado por la administración, solo debe abarcar las consecuencias inmediatas que surjan como derivación necesaria del acto lesivo de la legislación del consumo.

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.

El denunciante acompañó en las hojas 4 a 11, documental que da cuenta del servicio de encomienda contratado con la denunciada desde Comodoro Rivadavia hasta la ciudad de Córdoba y su costo, el informe técnico y presupuesto de reparación –fs. 4-, fotografías del bien y en qué estado se encontraba antes de ser despachado –fs. 10-, del bulto que contenía el CPU con la leyenda "frágil" –fs. 9-, del bien dañado –fs. 5/8- y el comprobante de lo abonado por la reparación del producto dañado que se encontraban en la encomienda –fs. 11- (conf. guía N° 999018702121).

Por su parte, la denunciada ni siquiera intentó desvirtuar dicha prueba que, no abunda recordar, goza de una presunción a favor del consumidor conforme la normativa que resulta aplicable a las relaciones de consumo (conf. artículo 6 de la Ley VII N° 22).

En efecto, al formular el correspondiente descargo, <Persona 5> únicamente se refirió a las circunstancias por las que consideraba que debía reintegrar al consumidor $25.400 en virtud del valor declarado de la mercadería despachada, sin que tales fundamentos resulten atendibles para justificar su accionar o acreditar que no correspondía el pago de las sumas reclamadas por el denunciante ante los daños sufridos en el bien transportado (conf. artículo 40 bis de la LDC).

Sin lugar a dudas, era esa la oportunidad que tenía la denunciada en la instancia administrativa para aportar toda la prueba indispensable para esclarecer el caso y evitar la aplicación de las sanciones que se le

imputaron o el daño directo que aquí cuestiona, lo que no hizo.

Por los motivos expuestos, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto por <Persona 4> S.A. –fs. 48/63- y en consecuencia, confirmar la Resolución ODC MCR N° 233/2024, fechada el 28/10/2024.

III- Las costas de ésta instancia, por el principio objetivo de la derrota, se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPr.).

Los honorarios profesionales se fijarán teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido, de conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles y porcentuales establecidos en los arts. 5, 6, 13, 40 y 46 Ley XIII N° 4 y N° 15.

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

RESUELVE:

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por <Persona 4> S.A. –fs. 48/63- y en consecuencia, confirmar la Resolución ODC MCR N° 233/2024, fechada el 28/10/2024.

2) Imponer las costas a la recurrente vencida.

3) Regular los honorarios profesionales del Dr. <Persona 2>, en la suma de pesos equivalente a CUATRO (4) JUS.

4) Tener presente la reserva del caso federal –Punto IX fs. 62-.

5) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N° 497 DEL AÑO 2025

DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS