Puerto Madryn, de julio de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"<Persona 4> c/ <Persona 5> S.A. de ahorro para fines determinados s/ Presunta infracción Ley 24.240" (Expte. N° 560/24)**, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto contra la Disposición N° 64/2024.ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a la empresa denunciada una multa de $ 500.000. Asimismo, 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, impone la multa que surja de aplicar los valores informados en la documental adunada a fs. 06 a la liquidación efectuada y abonada por <Persona 5> a <Persona 6> con fecha 13/11/2023, con más los intereses que correspondan desde esa fecha hasta su efectivo pago.

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

II. En lo que hace al planteo de falta de fundamentación de la sanción, este Cuerpo entiende que no debe prosperar el agravio en tanto se encuentran configurados en los presentes autos, situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada, tal como se lo ha puesto de relieve en el trascurso del presente.

En el caso que nos ocupa, las consideraciones vertidas por el órgano administrativo se encuentran dentro de las exigencias que impone la necesidad de describir un estado de cosas objetivo.

La Empresa no le ha proporcionado el trato digno al consumidor, tal como lo dispone el art. 8 *bis* LDC, cuando prescribe que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios y abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

En base a las consideraciones expuestas, el acto administrativo cuenta como causa aquellos hechos acreditados en las circunstancias del derecho consumeril que no han sido desvirtuados por la denunciada, y se encuentra motivada en la exposición de las razones por las cuales se han vulnerado los mandatos de la normativa consumeril.

Se agravia la recurrente por cuanto sostiene que no existió de su parte infracción al artículo 4 Ley 24.240, argumentando a su vez que la resolución adolece de falta de fundamentación.

No puede desconocerse que la referida norma obliga a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes que provee, y las condiciones de su comercialización.

Los requerimientos insatisfechos sitúan al consumidor en un plano de desigualdad respecto de quien cuenta con estructura empresarial y suficiencia técnica y económica, la que resulta ofensiva para quien carece de elementos a fin de poder hacer valer su derecho. Tal extremo se ve acreditado con la interposición de la denuncia, mediante la que se sustenta el reclamo administrativo.

El art. 4 LDC 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.*

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición".

En este sentido, la información precisa y detallada que la apelante manifiesta haber brindado no resultó acreditada en las actuaciones.

Se desvirtúa así la afirmación de la denunciada según la cual cumplió cabalmente con sus obligaciones y se puso en conocimiento de la parte el procedimiento a seguir, de lo que se sigue que existió un déficit en el deber de informar imputable a la Empresa sancionada.

Adviértase, que en ningún momento acreditó haber dado cumplimiento a su obligación de informar al consumidor durante ese extenso segmento temporal transcurrido entre la fecha acordada para la percepción de la suma y la efectiva cancelación de la referida obligación, la cual la hizo incursionar en el incumplimiento del deber que el art. 4 LDC pone a su cargo.

Tampoco, exonera su responsabilidad el hecho de que existiese documentación inicialmente suscripta que protocolizase la relación empresa-usuario.

Cabe señalar, que las aseveraciones de la accionada en cuanto al pretendido cumplimiento de brindar información cierta y detallada a los adherentes de los planes de ahorro, no fueron corroboradas en las actuaciones por instrumento probatorio alguno que desvirtúe las imputaciones impetradas por la denunciante. Se limitó a avalar su presunto cumplimiento en estas actuaciones, sin que haya acreditado que el mismo se haya hecho efectivo cuando ciertamente lo requirió la denunciante.

Tales extremos reflejan a las claras que la denunciada ha obrado en infracción al a norma consumeril, violando su deber de informar al consumidor, por lo que el agravio será desestimado.

Por otra parte, se impone determinar si efectivamente existe daño directo acreditado en el expediente.

En tal sentido, cabe recordar que el daño directo es el perjuicio que se manifiesta como consecuencia inmediata y virtualmente necesaria de la infracción del derecho del consumo.

En las presentes se encuentra corroborada la existencia de infracción al art. 4 LDC, en cuanto existe responsabilidad de la empresa denunciada por incumplimiento de su deber de informar y por incumplimiento contractual, lo que generó en la denunciante una lesión en los términos del artículo 40 *bis* LDC.

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.

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, sin obtener por parte de la denunciada la satisfacción de su interés.

Es por ello que la conducta desplegada a título propio por la recurrente fue violatoria de la normativa consumeril que se le endilga en la Disposición impugnada.

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. N° 10/22 SICA).

En razón de esta línea de agravio es dable 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.

El art. 40 *bis* LDC, ordena 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).

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.

Las facultades de la administración en orden a la imposición de multas resultan una consecuencia necesaria del ejercicio del poder de policía del derecho administrativo sancionador.

El monto de la sanción impuesta es particularmente criterioso y prudente, si se tiene en cuenta la envergadura de la empresa denunciada, por una parte; y el valor del bien y el monto del precio involucrados el negocio, por el otro.

En este sentido se ha señalado 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"* (CNFCA, Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

Sin perjuicio de lo expuesto, no podemos perder de vista que 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.

Vale señalar que el art. 772 CCyC dispone que "…*si la deuda consiste en cierto valor, el monto resultante debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda...*", en conjunción con el art. 1740 de dicho cuerpo legal que dispone que la reparación del daño debe ser plena. El deudor debe el valor correspondiente, y el acreedor tiene derecho a proveerse los bienes a los que corresponde dicho valor; para ello, lo determinante es el valor actual y no uno histórico.

Por lo tanto, no debe prosperar el agravio en tanto se encuentran configurados en los presentes autos, situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada, tal como se lo ha puesto de relieve.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la denunciada vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios de las Dras. <Persona 1> y <Persona 2>, en conjunto, en el 8% de la suma que en definitiva resulte. Con más el IVA de corresponderles y sin perjuicio de los mínimos legales (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° 64/2024.ODC, en todo lo que ha sido materia de los agravios de la recurrente.
2. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios de las Dras. <Persona 1> y <Persona 2>, en conjunto, en el 8% de la suma que en definitiva resulte. Con más el IVA de corresponderles y sin perjuicio de los mínimos

legales (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).

3. **REGÍSTRESE,** notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO N° 25 SICA