Puerto Madryn, abril de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"<Persona 5> c/ <Persona 6> S.A. s/ Presunta infracción ley 24240"** (Expte. 401/24), por haber interpuesto la parte accionada recurso de apelación contra la Disposición 61/2024 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a <Persona 6> S.A. una multa de $ 2.000.000 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 $ 467.550, en concepto infracción a los arts. 4, 10*bis* 19 y 40 *bis* ley 24.240, con más intereses calculados por tasa activa del <Persona 7> para operaciones de descuento a 30 días, desde el 27/6/2024 hasta su efectivo pago.

Por su parte, obra que la empresa denunciada en un extenso libelo obrante a fs. 101/113 funda su recurso de apelación contra la citada resolución, a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. Previamente, corresponde referirse al ofrecimiento de prueba en esta instancia realizado por la recurrente.

El art. 263 CPCC se refiere al pedido de apertura a prueba de las medidas probatorias denegadas en primera instancia o de las cuales hubiese mediado declaración de negligencia.

La norma referida dispone que *"...dentro del quinto día de notificada la providencia a que se refiere el artículo anterior y en un sólo escrito, las partes deberán: ... inc. 2º Indicar las medidas probatorias denegadas en primera instancia o respecto de las cuales hubiese mediado declaración de negligencia, que tengan interés*

en replantear en los términos de los artículos 383 y 389 in fine. La petición será fundada, y resuelta sin sustanciación alguna;…".

A poco que se analice se advierte que ninguno de los aspectos que prescribe el art. 263 CPCC se configura en el caso en análisis, siendo inaplicable el mencionado artículo a la pretensión del apelante por falta de configuración de los supuestos que emergen del mismo.

A mayor abundamiento y sin perjuicio de lo expuesto, cabe dejar sentado que la actora tampoco ha dado cumplimiento a lo prescripto por el inciso 2° de la citada norma, en cuanto omitió fundar la petición limitándose a solicitarla sin fundamentar los motivos de su pedido. En tal sentido cabe agregar que la solicitud debe ser fundada y reunir las condiciones de una verdadera expresión de agravios, señalando cual fue el error en que incurrió el decisorio que denegó la producción del medio probatorio
ofrecido.

Si bien el Código prevé la posibilidad de que la parte disconforme solicite ante la Alzada la producción de determinada prueba, la misma queda limitada al marco establecido por dicha norma, el cual circunscribe el andamiaje probatorio que la misma admite.

Consecuentemente, corresponde desestimar la apertura a prueba en segunda instancia impetrado por la recurrente.

III. Plantea la recurrente que por tratarse de un envío postal corresponde la intervención de la autoridad de aplicación postal (<Persona 8>), por ser éste un organismo con competencia exclusiva para controlar las denuncias sobre prestación de los servicios postales.

Funda su aserto en una sentencia de la CSJN, de fecha 19 mayo de 2010 (Fallos 333:662), en la que hizo suyo el dictamen de la procuradora fiscal. En el mismo se señala que el organismo que la legislación puntualiza con

facultades para aplicar sanciones es la CNC, aplicándose en forma supletoria la Ley de Defensa del Consumidor.

De la lectura del referido dictamen se colige que el mismo se originó hace más de diecisiete años (5/9/2008), cuando las condiciones de comercialización eran completamente distintas a las actuales. Adviértase que en esa época las compras por intermedio de los medios electrónicos eran casi desconocidas. En la actualidad, con el auge de utilización de dicho medio, la adquisición de bienes mediante ese sistema se ha visto acentuada en forma exponencial. Su consecuencia fue el aumento de la remisión de los bienes adquiridos, de los valores más diversos, por intermedio de los correos postales, tal como es en el caso de autos.

Tal aumento de transacciones comerciales, de mayor o menor cuantía, se vio reflejado en el aumento de reclamos judiciales y/o administrativos devenidos de dicha actividad comercial, lo que requiere un aumento de eficacia en la resolución de los diferendos que se suscitan entre las partes.

También es dable destacar que el resolutorio de mención se dictó antes de la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial, norma ésta que destaca la defensa del consumidor como parte más débil de la relación de consumo (art. 1092 cc. CCyC) y, en tal entendimiento, corresponde propiciar los medios de cercanía para la solución de las divergencias.

Desde tal perspectiva, es criterio de este Cuerpo que, dado el escaso valor económico del reclamo efectuado en autos, resulta conveniente apartarse de la doctrina de la CSJN aludida por la recurrente, a fin de facilitar el reclamo de los consumidores como parte más débil de la relación consumeril.

En tal sentido resulta menester destacar que la doctrina del Máximo Tribunal nacional no tiene carácter obligatorio para los jueces inferiores y su acatamiento es de carácter moral y, en tal caso, en virtud de todo lo precedentemente expuesto corresponde determinar la competencia de la ODC para entender en el tema.

En tal orden de ideas, la CSJN sostuvo que el reconocimiento de facultades jurisdiccionales a órganos administrativos se asienta en la idea de que una administración ágil, eficaz y dotada de competencia amplia es instrumento apto para resguardar, en determinados aspectos, fundamentales intereses colectivos de contenido económico y social, los que de otra manera sólo podrían ser tardía o insuficientemente satisfechos (Fallos 247:646). Tal como es el caso que nos ocupa.

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.

A mayor abundamiento, cabe afirmar que el acto administrativo ha sido debidamente motivado y fundado, de manera tal que goza de presunción de legalidad y legitimidad las que no han sido desvirtuadas en autos.

No existe en consecuencia violación de derechos constitucionales ni convencionales de la recurrente a raíz de la condena dispuesta por la ODC, la que ha obrado en el marco de las competencias legales conferidas.

Por otra parte, aduce la accionada que dicha relación le es completamente ajena, pues se trata de una correspondencia entre aquella y el vendedor de la mercadería transportada.

La jurisprudencia ha reconocido al contrato como fuente de la obligación del transportista con independencia del modo que se realice para ejecutarlo tanto en el transporte de personas como en el de cosas.

En tal línea de ideas se ha dicho que “El transportista asume la obligación de entregar la cosa "fielmente" en el tiempo y en el lugar conforme fuera contratado por las partes, lo cual implica necesariamente el traslado de la cosa desde el lugar de la entrega por el cargador hasta el lugar de entrega al

destinatario (conf. Roullion, Adolfo A. N., "Código de Comercio Comentado y Anotado", t° I, pág. 271, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2005). Así, el transportista está obligado a la entrega de la cosa transportada en el mismo estado en que la recibió, dicha obligación de entrega se clasifica como una obligación de resultado en tanto su cumplimiento específico se materializa únicamente entregando la cosa transportada en el lugar y en el tiempo convenido en forma expresa o tácita, y su incumplimiento hace presumir la responsabilidad del deudor (CNFed. CC, Sala III, 31/10/2003 "La Segunda c/ Expreso Andreani y otro", LL 2004-B, 940).

La doctrina es casi unánime en establecer que la obligación asumida por el transportista es de resultado, en tanto se compromete a trasladar sano y salvo a destino y su incumplimiento genera una responsabilidad contractual. La consecuencia de dicha obligación es la llamada presunción de responsabilidad del transportista, quien deberá acreditar que se encuentra alcanzado por una de las causales establecidas por la ley como interruptivas del nexo causal. Extremo éste que no se verifica en las actuaciones.

El destinatario de un contrato de transporte tiene derechos derivados del acuerdo entre el cargador y el transportista, aunque no sea parte del contrato. Después de la llegada de las mercancías al lugar de destino, el tercero destinatario también puede reclamar la entrega, la indemnización derivada del incumplimiento y otros derechos que derivan del contrato.

En tal sentido el art. 1304 CCyC prescribe "*Los derechos nacidos del contrato de transporte corresponden al destinatario desde que las cosas llegan a destino, o desde que, vencido el plazo del transporte, haya requerido la entrega al transportista*…".En consecuencia, sin perjuicio que el contrato de transporte haya sido celebrado entre la accionada y el Sr. <Persona 4>, sin la participación de la <Persona 2>, el hecho de ser ésta última la beneficiaria del

vínculo generado por aquellos permite que sea aplicado el plexo normativo consumeril.

También la reclamante aduce que el art. 26 Ordenanza 11.950/21, fundamento de la multa impuesta en el art. 1 de la Disposición cuestionada, es una regla de carácter procedimental que no tipifica ninguna conducta por la que se pueda aplicar una multa, por lo que la misma carece de fundamento alguno. Agrega que se aplicó la misma sin que haya sido materia de imputación.

Si bien el mencionado resolutorio no resulta ser suficientemente categórico al exponer el fundamento de la multa que se aplica, de su lectura se colige que la misma se dispone en un todo de acuerdo a los considerandos del resolutorio de trato y en virtud de las previsiones de los arts. 7, 40*bis*, 46, 47, 49 y concordantes de la Ley 24.240.

En tal sentido, verificada la conducta dañosa de la denunciada, corresponde sancionar la misma en concordancia con lo dispuesto por las normas mencionadas.

A mayor abundamiento cabe recordar los profusos antecedentes de la accionada, identificados en la resolución de trato, los que abonan el carácter de reincidente de la misma y la graduación de la multa impuesta de acuerdo a las prescripciones del art. 49 LDC.

Desde esta perspectiva, es dable la aplicación de la sanción en forma ineludible dado el carácter de orden público de la normativa consumeril (art. 65 LDC), el que se entiende como el conjunto de condiciones fundamentales de vida social instituida en una comunidad jurídica, las que no pueden ser alteradas por la voluntad de los individuos. Tal extremo no puede ser desconocido por la recurrente.

En consecuencia, en tanto se encuentran configurados en los presentes autos situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la

denunciada, en virtud de la normativa en juego y que en la resolución en crisis es posible individualizar aquellas disposiciones que sustentan la sanción, corresponde desestimar el agravio aquí tratado.

También se agravia por la improcedencia de la imputación, por cuanto la oferta dirigida a los consumidores obliga a quien la emite, debiendo contener sus modalidades, condiciones o limitaciones. La no efectivización de la misma será considerada negativa o restricción injustificada, pasible de las sanciones previstas en el art. 47 de la norma citada. En situaciones como las descriptas en las actuaciones, tanto la imposibilidad inimputable (art. 1730 CCyC) o la frustración de la finalidad del contrato (art. 1090 CCyC), imponen el deber de reintegrar el importe de lo que hubiera sido abonado.

Niega la recurrente que haya existido una oferta de su parte, la que al no efectivizarse no la hace susceptible de ser infraccionada en los términos de la normativa en la materia.

Cabe referirse a la respuesta del oficio librado por la propia denunciada al <Persona 8> donde se informa que la accionada se encuentra inscripta en dicho ente "…*para desarrollar actividades en el mercado postal conforme lo dispuesto en los Decretos Nros.1.187/03 (B.O. 16/6/96) y 115/97 (B.O. 5/11/97. Asimismo se informa que tiene registrado el servicio de encomienda"* (fs. 78).

Según el diccionario de la RAE una de las acepciones de la palabra oferta es "*Promesa que se hace de dar, cumplir o ejecutar algo*", es decir el ofrecimiento para hacer o cumplir una cosa. Desde el punto de vista económico puede decirse que son aquellos bienes o servicios que las empresas tienen la capacidad de vender en el mercado. En tal entendimiento cabe inferir que la sola instalación y/o apertura de un comercio o empresa deviene en la oferta de su servicio, sin necesidad de publicitar la misma.

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, sin que el monto de la misma se muestre incompatible ni desproporcionado respecto de las sumas involucradas en el negocio jurídico considerado en su totalidad.

Siguiendo el razonamiento impuesto, tampoco se advierte, ni la recurrente ha demostrado que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

En lo que hace a la legitimación del reclamo, cabe afirmar que el transporte desde el cual se perfecciona la maniobra lesiva del patrimonio del denunciante revela su posición de consumidor por una parte de un servicio de distribución de encomiendas, tal como lo es el prestado por la recurrente.

Es dable recordar que el perjuicio a indemnizar es 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 en el precedente "Ángel Estrada y Cía." (Fallos 328:651).

En la relación consumeril que nos ocupa se contrató el servicio de la empresa denunciada, a fin del traslado de una encomienda. Dicho traslado se extravió sin que aquella haya dado explicación alguna del motivo. Por su parte, la empresa pretende hacer valer las manifestaciones vertidas en la carta de porte por el remitente de la encomienda, en detrimento de el reclamante la parte más débil de la relación consumeril, el que se vería perjudicado no solo por el extravio de lo adquirido, sino también porque se pretende abonar una suma sensiblemente menor a su valor real.

La responsabilidad en materia de defensa del consumo es objetiva (arts. 40 LDC y 1723 CCyC), en el sentido que el factor de atribución sobre la que se sustenta la atribución no exige la prueba de culpa en el obrar lesivo.

Las reclamaciones insatisfechas sitúan al consumidor en un plano de asimetría respecto de quien cuenta con estructura empresarial y suficiencia técnica y económica, que resulta vejatoria de quien carece de elementos para

poder hacer valer su derecho. La prueba de ello, es la interposición de la denuncia en la que se sustenta el reclamo administrativo.

En el caso, el obrar con sensible indiferencia por los intereses del consumidor supuso la denegación de información acerca del destino de la encomienda enviada, lo cual fue óbice a cualquier gestión necesaria encaminada a su reintegro o devolución.

Por todo ello, la gravedad de la falta, en tanto se encuentra acreditada la demora antijurídica reconocida por la misma recurrente, justifica el rechazo del agravio de trato y, en consecuencia, la procedencia de la multa en la cuantía ordenada.

Con referencia a la infracción al art 10*bis* LDC, ya se ha dicho 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.

El artículo 10*bis* LDC dispone *"Incumplimiento de la obligación. El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan"*.

Desde esta perspectiva, la imposibilidad de cumplimiento o la frustración de la finalidad del contrato imponen el deber de reintegrar el importe de lo que hubiera sido abonado (arts. 955/956 CCyC).

En las actuaciones, la empresa denunciada admitió la demora en la entrega de la encomienda objeto del contrato, el incumplimiento de la entrega pactada contractualmente deviene en su responsabilidad ante la posibilidad de imposición de multas o el deber de resarcir (art.1306 CCyC).

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.

En lo que hace a la manifestación en cuanto a que el despachante del envío omitió denunciar las características del bulto despachado, corresponde dejar sentado que de las constancias de autos no surge que el referido remito (fs.3) haya sido confeccionado por la persona que despachó el envío, ni tampoco que ésta haya sido informada de la normativa que determina tal remisión.

Con referencia a la infracción al art. 19 LDC, es dable 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. 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.

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 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. Conforme los fundamentos vertidos corresponde desestimar los agravios en los que se funda el recurso y confirmar la Disposición 61/2024 ODC en todo lo que decide.

IV. Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente (arts. 69 CPCC y 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios del <Persona 1> en la suma equivalente a diez (10) Jus. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7 cc. Ley XIII-4).

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

RESUELVE:

1. CONFIRMAR la Disposición 61/2024ODC, en todo lo que ha sido materia de agravios.

2. **IMPONER LAS COSTAS** de esta instancia a la recurrente (arts. 69 CPCC y 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios del <Persona 1> en la suma equivalente a diez (10) Jus. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7 cc. Ley XIII-4).
3. **REGISTRESE,** notifíquese y devuélvase.

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

Registrada bajo N° /2025 SICA.