Puerto Madryn, julio de 2022

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"G., A. C. c/ V. S.A. D. A. P. F. D. s/ Presunta infracción Ley 24240"** (Expte. Nº 17 – Año 2022), por haber interpuesto la parte demandada recurso de apelación contra la Disposición Nº 81/2021 ODC, obrante a fs. 68/71 de las actuaciones.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a la empresa denunciada una multa de $ 100.000. 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, ordena que la denunciada proceda a abonar a la denunciante la suma de $ 726.450,12, en concepto entrega tardía del vehículo y la suma de $ 150.000, en concepto incumplimiento de la obligación, trato indigno y daño directo.

Por su parte obra que V. S.A. de ahorro para fines determinados, en un extenso libelo obrante a fs. 78/84 funda recurso de apelación contra la citada Disposición, a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. Previamente corresponde referirse al plazo de sustanciación del proceso. Cabe señalar que los plazos establecidos por la Ley VII-22 se originan en la necesidad que la autoridad de aplicación arbitre, en un tiempo prudencial, la respuesta a la necesidad del consumidor.

En tal sentido ha expresado el Superior Tribunal de Justicia que en estos casos no se establece la sanción de caducidad administrativa para el incumplimiento de los plazos previstos para la administración, en tanto los mismos son ordenatorios y relativos, y no revisten la calidad de perentorios (cfr. GORDILLO, "Tratado de Derecho Administrativo" T° 4.1 Cap. VIII Pág 5), por lo tanto resulta suficiente que la Administración se expida dentro de

un “plazo razonable”, el cual se encuentra determinado por la complejidad del litigio, la conducta de los demandantes, y la diligencia de las autoridades competentes en la conducción del proceso (cfr. STJ, SD 9/SCA/08).

En tal orden de ideas, cabe señalar que el plazo de sustanciación de un proceso como el que nos ocupa, previsto por la normativa consumeril, no debe ser aplicado desde un punto de vista de estricto rigor procesal. Corresponde en tal caso adecuarse razonablemente a las circunstancias del proceso y la secuela del procedimiento resguardando las garantías del mismo para ambas partes.

Desde esta perspectiva es dable destacar que en autos no se ha planteado una situación de exceso temporal en la tramitación del reclamo, dado que se ha empleado un término de sustanciación razonable en virtud del cúmulo de actuaciones, en especial los medios probatorios ofrecidos por la denunciada.

III. Los agravios encuentran cimientos en las siguientes premisas:

a) La denunciada plantea que ningún momento infraccionó la normativa tuitiva del consumidor, en este orden, niega especialmente haber incumplido con la requisitoria de los arts. 8 bis y 10 bis LDC. Indica que, sin perjuicio que no ha sido materia del reclamo incoado, no existió trato indigno respecto del consumidor visto que no se han verificado conductas atribuibles a su parte que sean compatibles con las tipificadas, no siendo suficiente con el incumplimiento formal de las obligaciones a su cargo para desencadenar la imposición del castigo objetado.

Ambos tópicos serán tratados conjuntamente puesto que, en sustancia, la causa o motivación del acto administrativo radica en la acreditación de infracciones a la normativa de defensa del consumo.

El art. 4 LDC 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.

Cabe señalar que las aseveraciones de la accionada, en cuanto al pretendido cumplimiento de los plazos de entrega de la unidad, no fueron corroboradas en las actuaciones por instrumento probatorio alguno que desvirtúe las imputaciones impetradas.

A todo evento debe advertirse que solicitó la designación de un perito contador (fs.53), el que fue designado (fs.57), aceptó su cargo (fs.61), fue intimado a presentar su informe (fs.63) y ante el incumplimiento de la tarea encomendada se dispuso la caducidad de la prueba (fs.64).

Desde esta perspectiva, se deriva de las referidas circunstancias que la Empresa no le ha proporcionado el trato digno al consumidor, tal como lo dispone el art. 8 bis, 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 los arts. 8 bis y 10 bis LDC.

Por lo expuesto, entendemos que el agravio debe ser desestimado.

b) La apelante cuestiona la indemnización del daño directo con fundamento en el 40 *bis* de la LDC, en razón de que el órgano de aplicación carecería de competencia para ello.

Cabe señalar que el art. 40 bis Ley 24.240 dispone la indemnización del daño directo por los organismos de la administración, cuando la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares.

Así las cosas, cabe señalar que en nuestra provincia la creación de órganos en la materia está regida por la Ley VII-22 (t.o. Leyes VII-53 y VII-61), la que al regular la competencia de los órganos administrativos les atribuye facultades para sustanciar los sumarios e imponer sanciones de conformidad con dicha norma.

Por su parte, la Ley VII-53 establece como autoridad de aplicación a la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios, dependiente de la Secretaría de Trabajo provincial, para intervenir en el control, vigilancia y resolución de todos los conflictos que se sucedan, de oficio o a petición de parte por la Ley 24.240.

En el ámbito municipal mediante la Ordenanza 2419/98 se adhirió a la Ley VII-22 y se creó la Oficina de Defensa del Consumidor y los Usuarios. Por su parte, la Ordenanza 10.137 propicia la potestad de los órganos municipales para estipular la existencia de los daños directos.

Así las cosas, deviene claramente que las citadas normas y disposiciones conceden al mencionado organismo competencia para disponer la indemnización del daño directo al usuario y/o consumidor.

La referida aptitud se refuerza mediante el control judicial de sus resoluciones, la que se ejerce en forma posterior a su dictado. Así se desprende del criterio sustentado por la Corte Suprema de Justicia de la

Nación, al reconocer a los órganos administrativos facultades jurisdiccionales en tanto su pronunciamiento se encuentre sujeto a control judicial suficiente (Fallos, 247:646).

El art. 40 bis LDC impone una restricción respecto del alcance a los daños que pueden ser resarcidos en sede administrativa. De la misma surge la existencia a nivel provincial y municipal la atribución legal de facultades para resolver conflictos entre particulares, lo que permite al órgano en cuestión equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión del consumidor o usuario, es competente para resolver conflictos ordenando la reparación del daño directo.

En consecuencia, el agravio será desestimado en tanto la ODC cuenta con facultades para dictar la indemnización del daño directo en los términos del artículo 40 *bis* de la LDC.

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 *"C.S., P. A. c/ T.M.A. SA"* Sent.10/22 SICA).

En este sentido, la suma por la cual procede la indemnización del rubro excede el reclamo efectuado por la denunciante, sin que exista fundamentación alguna que proceda como basamento del extremo cuestionado.

Por lo expuesto, corresponde fijar la indemnización del daño directo en la suma de $ 610.000 reclamada con más el interés de la tasa activa del Banco de la Provincia del Chubut para sus operaciones de descuento de documentos comerciales, desde la fecha en la que se interpuso la denuncia.

c) 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.

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.

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. Por lo que el agravio debe ser desestimado.

d) Con referencia al planteo de nulidad, que en forma subsidiaria impetra el quejoso, cabe señalar que en virtud de cómo se resuelve el agravio por la aplicación del daño directo el mismo deviene abstracto.

IV. Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. M. I. T. en la suma equivalente a doce (12) Ius. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5,6, 6bis, 7 y cc. Ley XIII-4).

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

RESUELVE:

1. REVOCAR PARCIALMENTE la Disposición 81/2021ODC en los que hace al monto del rubro daño punitivo por daño directo y, en consecuencia, **DISPONER** que la indemnización del daño directo sea fijada en la suma de

$ 610.000, con más el interés de la tasa activa del Banco de la Provincia del Chubut para sus operaciones de descuento de documentos comerciales, desde la fecha en que se interpuso la denuncia.

2. CONFIRMAR la Disposición 81/2021 ODC en todo lo demás que ha sido materia de los agravios del apelante.

3. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. M. I. T. en la suma equivalente a doce (12) Ius. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5,6, 6bis, 7 y cc. Ley XIII-4).

4. REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase**.**

La presente resolución es dictada por dos jueces de Cámara por haber alcanzado mayoría y encontrarse el Dr. Fiordelisi en uso de licencia.

REGISTRADA BAJO EL Nº /2022 SICA