Puerto Madryn, noviembre de 2022

VISTO Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados "**L., G. E. c/ V. T. s/ PRESUNTA INFRACCIÓN LEY 24.240" (Expte. N° 302/22)**, venidos de la Dirección de Defensa del Consumidor de la ciudad de Puerto Madryn (Expte. N° 078 ODC-MPM-AÑO 2022), a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por VÍA B. SA a fs. 61/64, contra la Disposición N° 47/2022 ODC.

I.- El acto puesto en crisis. La Disposición N° 47/2022 en lo que interesa resolvió: *"ARTICULO 1°: Aplíquese multa de acuerdo a lo previsto por el artículo 26 de la Ordenanza 11.950 a la empresa V. T. S.A. CUIT X. cuyos datos y domicilio constan en autos, de acuerdo a los considerandos respectivos y de acuerdo a su calidad de reincidente. Dicha Multa será por la suma de por la suma de PESOS CINCO MIL ($5.000) […] ARTICULO 3°: DISPONER que V. T. S.A. CUIT X. dentro del plazo de diez (10) días hábiles de firme la presente, proceda a abonar al Sr. L. G. E. cuyos datos obran entre las constancias del expediente, en concepto infracción al art 19 ley 24240 y daño directo, la suma de PESOS VEINTICINCO MIL ($25.000), hasta el día de emisión de la presente disposición. La suma mencionada será transferida en forma electrónica al Sr. L., debiendo la misma agregar en estos actuados su constancia de CBU.-"*

II.- El recurso de apelación interpuesto por V. B. SA. La denunciada pone de relieve que la empresa que habría incumplido respecto del denunciante en el deber de preservar su equipaje de daños en ocasión del transporte, es G. T. SA conocida bajo el nombre de fantasía V. T., la cual es independiente de V. B. SA.

Indica que los hechos referidos le son completamente ajenos.

En subsidio plantea la nulidad del acto administrativo, poniendo de manifiesto la sorpresa mayúscula y el estado de indefensión que supone, la

circunstancia de que deba pagar una multa y resarcir unos daños por un hecho acerca del cual en absoluto puede ser hallada responsable. Resalta que la empresa notificada cuenta con un número de CUIT diferente del que posee su representada razón por la cual se estaría violando la garantía de defensa en juicio.

III.- Tratamiento de los agravios planteados por V. B.. La queja plantea que la empresa con la cual contrató el denunciante no es V. B. SA, y que en cualquier caso las notificaciones fueron cursadas contra V. T. SA, razón por la cual se estaría violando su derecho de defensa en juicio, alegando su estado de indefensión y la sorpresa que le causan los hechos en los que se funda la condena.

Esta Alzada tiene muy especialmente en cuenta que a fs. 23 de las presentes, obra una comunicación del sector de Legales de la Empresa V. B. SA, de fecha lunes 25 de abril de 2022 (puntualmente a las 14:15 hs.), suscripto por B. S. en la que puntualmente la recurrente, manifiesta tener conocimiento de la situación de manera fehaciente y efectúa una oferta a fin de desinteresar al perjudicado.

Los términos de la comunicación son los siguientes: *"Me contacto en referencia al reclamo recibido de la SR. L. G. E. titular del DNI X., a fin de efectuar ofrecimiento al respecto. Que atento la cedula recepcionado por mi mandante por dicho organismo, para presentar una propuesta de solución y unas sinceras disculpas, ante la Denuncia efectuada en el marco del Expte N° 078 por la SR. L., realizado en las presentes actuaciones, vengo por el presente siguiendo expresas instrucciones de mi mandante, a los efectos de arribar a una amigable solución al presente litigio, sin reconocer hechos ni derechos, al solo efecto transaccional y conciliatorio, se ofrece poner a disposición una NOTA DE CREDITO por la suma de $5.000.- (pesos cinco mil) para utilizar en cualquier tramo que toque la empresa dentro de la República Argentina por 1 año de validez, correspondiente al 100% del total abonado por los*

boletos descriptos en el reclamo X. - X., en concepto de indemnización, que representa la única obligación legal para casos como el presente. Finalmente, y en caso de aceptar la oferta estipulada, solicito se deje constancia que el ofrecimiento pactado se reajusta el monto de pretensión como indemnización única, total y definitiva por los daños y perjuicios alegados por la actora y demás conceptos resarcitorios actuales, futuros que pudieren derivarse del siniestro en cuestión, considerándose el actor indemnizado entera y completamente y renunciando a cualquier otra denuncia, acción presente o futura de cualquier otra índole contra mi representada. Por tal motivo, es que se solicita se tenga en consideración lo manifestado".

La demandada con su pretensión, violenta lo que se ha denominado doctrina de los actos propios.

La doctrina de los actos propios se asienta sobre la inadmisibilidad del intento de ejercer judicialmente un derecho o facultad jurídica incompatible con el sentido que la buena fe atribuye a la conducta anterior.

En este orden, se ha sostenido desde muy antiguo que *"a nadie le es lícito hacer valer un derecho en contradicción con su anterior conducta"* (ENNECCERUS-NIPPERDEY, *"Tratado. Parte general"*, tomo I, volumen II, p. 495), lo cual quedaba plasmado en la antigua regla *"venire contra factum proprium non valet"*.

La recurrente ha obrado adoptando un temperamento en mérito al cual con total independencia de sus dichos posteriores- asume la posición propia del legitimado pasivo, no bastando en consecuencia y ante tal manifestación de su voluntad, la mera alegación de que el CUIT del boleto no coincide con el suyo afirmando que se trata de sociedades diferentes, pretendiendo desplazar sobre el denunciante la pesada carga de probar la vinculación empresarial, mecánicas de control societario articuladas por medio de sofisticadas construcciones jurídicas tales como procedimientos de absorción por fusión, ello en detrimento del derecho del consumidor.

En este sentido, se ha sostenido que: *"La buena fe es un principio general de derecho, de raíz constitucional, que determina una pauta de conducta en la vida social. Obrar de buena fe implica comportarse como lo hace la gente honesta, con lealtad y rectitud. Esta idea constituye un principio general del Derecho, que como tal se proyecta en la totalidad del ordenamiento, y, por ende, en la totalidad de las relaciones jurídicas que establece el sujeto y de las situaciones jurídicas de las que forma parte.*

Se suele distinguirse entre buena fe subjetiva, también conocida como buena fe creencia o concepción psicológica de la buena fe y buena fe objetiva, también denominada buena fe lealtad o de concepción ética de la buena fe.

Ahora bien, es difícil dar un concepto general e integral de buena fe, ya que se conforma de una serie de criterios que requiere, en cada caso, una precisión distinta. Este principio nos ayuda a colocar en la correcta posición al sujeto en la relación jurídica obligacional, estableciendo un límite en los derechos del acreedor y del deudor, requiriendo reciprocidad en el comportamiento debido y cuya finalidad es la de moderar la relación obligacional. La buena fe no puede ser considerada una norma, sino que es un principio general de derecho que debe estar en forma latente en toda relación jurídica, debido a que es la vía de comunicación del Derecho con la moral social y la ética.

De lo expuesto, queda claro que este principio general está presente en cada operador jurídico ya que se extiende a todo nuestro sistema. Si el derecho debiera expresarse en una sola norma, acaso la formulación de mayor riqueza sería la que impusiera a las personas comportarse de buena fe, ya que el reclamo de rectitud y honradez requerido en toda relación jurídica coincide con la pretensión de obrar de buena fe.

Este principio es receptado en los arts. 9 y 961, Cód. Civ. y Com. en materia contractual. En el campo del Derecho del Consumidor, el principio de buena fe es mencionado expresamente en el art. 37 de la LDC. Juega como regla de conducta tanto para el proveedor como el consumidor.

La buena fe es cantera de múltiples derivaciones indeterminadas. Del mismo derivan diversos "sub" principios de vital importancia en el Derecho del Consumidor: la cooperación, la confianza, la transparencia y la seguridad.

En cuanto a la cooperación, la entendemos como respeto, conducta esperada y leal, indispensable para el desarrollo de todas las relaciones sociales. Requiere de la necesaria colaboración y atención entre las partes, teniendo en miras sus intereses, en especial del proveedor hacia el consumidor en virtud de su vulnerabilidad estructural.

Respecto de la confianza, la misma se perfila entonces como la expectativa que surge dentro de una comunidad de comportamiento normal, honesto y cooperativo, basadas en normas comunes compartidas por todos los miembros de esa comunidad. La confianza importa que el consumidor sustente la aceptación en la apariencia generada por el proveedor a partir de la profesionalidad presumida. Implica tanto una confianza personal en la expectativa del comportamiento razonable y objetivamente justificada conforme los antecedentes generados por los factores introducidos por el proveedor, donde se observa una vinculación con la teoría de los actos propios y una confianza en el sistema." (Schlotthauer, Pablo y Barocelli, Sergio Sebastián, *"La buena fe y la teoría de los actos propios en las relaciones de consumo"*, RDCO 298, 1442, TR LALEY AR/DOC/95/2019).

La CSJN ha consagrado este principio al pronunciarse el 22/04/2008, en *"Ledesma, María Leonor c. Metrovías SA"* (Fallos 331:819).

Corresponde a su vez poner de relieve que no se afecta en modo alguno el derecho de defensa por cuanto la constancia de fs. 23 es prueba de que la denunciada contaba con información perfecta acerca del reclamo.

Con base en lo expuesto, el recurso será rechazado.

IV.- Conclusión. En consecuencia, corresponde rechazar el recurso interpuesto por V. B. SA y confirmar la Disposición apelada en cuanto fue materia de agravio.

V.- Costas y honorarios. La imposición de costas al vencido forma parte del principio objetivo de la derrota, siendo que este sólo puede dejarse de lado en caso de que se demuestren circunstancias objetivas especiales que justifiquen lo contrario (Ver, entre otros: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala F, Dunas y Mar S.A. c. Tejerina José y otro, 10/06/2010, Exclusivo Doctrina Judicial Online, AR/JUR/38811/ 2010. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala E, "Frigorífico La Colorada S.A. s/conc. prev. s/ inc. de verific. por: AFIP -DGI", 24/ 06/2010, AR/JUR/39782/2010; Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, "Club ciudad de Buenos Aires asociación civil", 12/ 04/ 2010, La Ley Online, AR/JUR/21510/2010; Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala E, "Novoa, Nelly Alejandra y otro c. O.S.F.A. (Obra Social de la Fuerza Aérea) y otros", 19/04/2010, La Ley Online, AR/JUR/15518/2010).

En consecuencia, corresponde: imponer las costas a la apelante vencida y regular los honorarios del Abogado R. G. en la cantidad de 12 JUS.

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

RESUELVE:

1. **RECHAZAR** el recurso de apelación incoado por V. B. SA y **CONFIRMAR** la Disposición apelada en todo lo que decide;
2. **IMPONER LAS COSTAS** a la apelante vencida;
3. **REGULAR LOS HONORARIOS** del Abogado R. G. en la cantidad de 12 JUS;
4. **REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.**

La presente sentencia es firmada por dos vocales de Cámara en virtud de concordar en la solución del caso y encontrarse el Dr. Julián Emil Jalil en uso de licencia.

REGISTRADA BAJO N° /22 SICA