Puerto Madryn, de marzo de 2023

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"B., M. A. c/ V. S.A. de A. P. F. D./A. F. y C. S.A. s/ Presunta infracción Ley 24.240" (Expte. N° 410/22)**, por haber interpuesto la parte denunciada recurso de apelación contra la Disposición N° 76/2022 ODC.

I.- Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a V. S.A. de A. para F. D. una multa de $ 500.000. 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 $ 2.596.037 por incumplimiento en la entrega del vehículo e infracción a los arts. 4, 10*bis* y 40 Ley 24.240.

Por su parte obra que V. S.A. de A. para F. D., en un extenso libelo funda recurso de apelación contra la citada Disposición, a cuyos fundamentos nos remitimos.

I. **a)** No puede desconocerse que 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 brindar información cierta y detallada a los adherentes de los planes de A., no fueron corroboradas en las actuaciones por instrumento probatorio alguno que desvirtúe las imputaciones impetradas por la denunciante.

A todo evento, la denunciada no ha probado que haya informado al cliente los motivos de la demora en la entrega de la unidad adjudicada, tal como los reconoce en su presentación de fs. 85/86 y en el propio memorial de trato.

Desde esta perspectiva, se deriva de la referidas circunstancias que 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 del consumidor que no han sido desvirtuados por la denunciada, y se encuentra motivada en la exposición de las razones por las cuales ante el incumplimiento de los dispuesto por el art. 4 LDC se han vulnerado los mandatos de los arts. 8 *bis* y 10 *bis* de la referida normativa consumeril.

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

b) Con referencia a la infracción al art 10*bis* LDC, cabe destacar 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 unidad objeto del contrato, por lo que sin perjuicio que en la estipulación contractual se prevén distintos lapsos de entrega, cabe advertir que salvo alguna mención sobre la restricción a importaciones, la denunciada nunca explicó la razón de la demora, en tal caso la tardanza en cumplimentar con la entrega pactada contractualmente deviene en su responsabilidad ante la posibilidad de imposición de multas o el deber de resarcir.

Por todo ello, corresponde desestimar el agravio impetrado.

c) 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 referido art. 40*bis* 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, en nuestra provincia la creación de órganos en la materia está regida por la Ley VII-22 (to. 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, por lo que resulta 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 D. por la normativa consumeril.

d) 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, en tanto es competente para resolver conflictos y ordenar 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, 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.

Así las cosas, en las presentes se encuentra corroborada la existencia de infracción a los artículos 8 y 10 *bis* LDC en cuanto existió incumplimiento de la denunciada por los términos de la oferta efectuada.

Ello debe ser adunado a que en todo momento existió un déficit grave en el deber de proporcionar información al consumidor en los términos del artículo 4*bis* LDC, el cual a la postre redunda en una infracción del deber de proporcionar trato digno consagrado por el artículo 8*bis* de la misma norma. La consecuencia de la norma es que el daño directo es el perjuicio que se manifiesta como consecuencia inmediata y virtualmente necesaria de la infracción del derecho del consumo.

En este sentido, la suma por la cual procede la indemnización del rubro deviene procedente en los términos de las propias manifestaciones de la denunciada cuando expresa, al referirse al retraso en la entrega del vehículo, que este tipo de situaciones están previstas en el art. 7 de la Condiciones Generales del contrato de adhesión, en donde se determina una indemnización que importa de los intereses calculados por la tasa activa del Banco Nación por el término transcurrido desde la fecha pactada hasta la de efectiva entrega del automotor, en el caso hasta el dictado de la Disposición en crisis.

Por lo expuesto, corresponde confirmar la indemnización del daño directo recaída en la resolución administrativa

e) En lo que hace al planteo de falta de fundamentación de la sanción, este Cuerpo entiende que se encuentra 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 todo lo expuesto, el agravio debe ser desestimado.

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

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

RESUELVE:

1. **CONFIRMAR** la Disposición N° 76/2022 ODC, en todo lo que ha sido materia de los agravios del apelante.
2. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. M. I. T. en la suma equivalente a doce (12) Jus. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7 y cc. Ley XIII-4).
3. **REGÍSTRESE,** notifíquese y devuélvase**.**

La presente es firmada por dos vocales de Cámara en virtud de encontrarse el Dr. Julián Emil Jalil en uso de licencia. REGISTRADA

BAJO N° /23 SICA