----Trelew, 31 de octubre de 2023. ----------

----**VISTO Y CONSIDERANDO:**----------

----**I.-** El 05/05/2022 L. D. R. denunció ante la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut a la empresa V. C. S.A. (en adelante "V. C."). Relató que el 13/04/2022 contrató un servicio de mudanza desde la ciudad de Córdoba a la ciudad de Rawson y que el 25/04/2022 arribó el camión de mudanza al lugar de destino y que al abrirlo junto con los operarios de V. C. se encontró con toda la mercadería desparramada, los envoltorios rotos, verificando en ese momento la rotura de un televisor y de una bicicleta. Solicitó que V. C. se haga C. de los daños materiales y abone el valor total de un televisor marca Samsung 49 pulgadas Smart full HD y una bicicleta de alto rendimiento marca Moutain Bike Venzo Shadow serie loki evo R29 ----------

----**II.-** Mediante Disposición N° 50/2023 DGDPCyU (18/08/2023) la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut sancionó con una multa de $300.000 a V. C. por la infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240, con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la Disposición en el diario de mayor circulación de la zona donde se cometió la infracción y en el Boletín Oficial. Además, fijó una indemnización de $ 292.699,08 a favor de L. D. R. por el daño material que sufrió, con más los intereses correspondientes desde que las sumas fueron debidas (conf. artículo 40 bis de la LDC), la que deberá ser abonada dentro de los diez días de notificada a la denunciada. ----------

----Para ello consideró que V. C. transgredió el deber de información al no informar detalladamente los alcances del seguro para el caso de pérdidas y/o deterioros, los montos indemnizatorios y/o alcances de dicha figura. Indicó que el seguro cubre una suma ínfima de dinero, la que rara vez coincide con las cosas que se encuentran dentro de las encomiendas y que los usuarios pocas veces eran informados de que las cajas, bultos y bolsas cerradas pudrían sufrir deterioros o pérdidas, por lo que resultaba prácticamente impensado para ellos que sucedan "siniestros" de ese calibre porque a la hora de contratar el servicio depositan su confianza en las empresas que resguardan los bienes transportados. ----------

----Además, se refirió al contrato de seguros y al vínculo entre el asegurado y la aseguradora. Señaló que no se encuentran acreditadas las condiciones pactadas en el contrato de seguro ni que exista un vínculo contractual *"de asegurado/asegurador"*. Sostuvo que V. C. no cumplió con las modalidades y condiciones pactadas en la relación contractual, ya que en el envío de los bultos desde la ciudad de Córdoba a la ciudad de Trelew se produjeron cuantiosos daños en los bienes transportados. ----------

----Remarcó que la empresa debe concretar las encomiendas y asegurar que lleguen a su destino completas y tal como las recibieron, porque ello hace eficaz al servicio de transporte. Indicó que la indemnización ofrecida por la denunciada no cubre el 50% de los productos que contenía el transporte, por lo que no se configura la exención de responsabilidad de la empresa denunciada. ----En relación al artículo 40 bis de la LDC señaló que el consumidor solicitó la aplicación del daño directo y que se materializaron los presupuestos objetivos para su configuración. Sostuvo que el

daño concreto y patrimonial producido por la empresa al consumidor es de $161.109,00 en virtud de los valores de la bicicleta y del televisor, según constancias agregadas por el consumidor.----------Por último, para la graduación de la multa consideró las normas infringidas, el menoscabo económico al consumidor, las infracciones realizadas por la empresa, la posición del mercado de la infractora y sus antecedentes, entre otras cuestiones.----------

----**III.-** Contra dicha disposición el 04/09/2023 VÍA C. interpone recurso de apelación fundado, que fue concedido con efecto suspensivo por Disposición N° 55/2023 DGDPCyU (05/09/2023). ----------En sus agravios alega que de las constancias de la causa surge que no proporcionó el servicio al denunciante sino que fue la firma V. B. S.A., en consecuencia, entiende que no tiene responsabilidad. Detalla que V. B. S.A. es una empresa habilitada para envíos postales que opera con el nombre de fantasía *"V. C."*, lo que surge de las condiciones de servicio que se encuentran transcriptos en el reverso de la guía que el reclamante acompañó.----------

----Señala que corresponde declarar la nulidad de las actuaciones administrativas atento su estado de indefensión *"porque nadie puede defenderse de algo que no conoce"* y que resulta indispensable el conocimiento de la imputación correctamente deducida. ----------

----Por otro lado, argumenta la falta de competencia de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut para intervenir en un caso donde se discute la responsabilidad por la prestación de un servicio postal y plantea que es ENACOM quien tiene competencia exclusiva para controlar la prestación de los servicios postales, recibir y tramitar las denuncias que hagan los consumidores y aplicar las sanciones correspondientes. ----------

----Indica que la sanción impuesta es improcedente y nula. Expresa que se violaron las reglas del debido proceso "*en una clara demostración de desesperación recaudatoria por parte del organismo administrativo".* Transcribe el artículo 1 de la parte dispositiva de la Disposición, parte del acta de imputación y el reverso de la *"guía"*. ----------

----Detalla que en el reverso de la "*guía"* se establece las condiciones del servicio e indica que la información sobre el valor declarado y la cobertura del seguro fue debidamente brindada al usuario. Agrega que no tiene conocimiento sobre el estado previo de los bienes que se encuentran dentro de los bultos y que se detectó que el embalaje era defectuoso. Trascribe el artículo 1298 del CCCN. ----------

----En relación con la infracción al artículo 19 sostiene que no se encuentra acreditado que los bienes transportados se dañaron por su culpa. Respecto al daño directo señala que los valores de los bienes *"refiere a bienes nuevos"* y que no se advierte que los bienes se encuentren inutilizables.

----Por último, considera que el monto de la multa es irrazonable y excesivo, dado que fue graduada sin fundamento en $300.000 por una mercadería que se aseguró en $10.000 y que no existe equivalencia entre el hecho denunciado y la sanción impuesta. Finalmente, solicita la suspensión de los efectos de la disposición y plantea el caso Federal. ----------

----**IV.-** Pasando a resolver, debe recordarse que esta Alzada ejerce el control judicial de los actos administrativos en la gradualidad mínima que le compete, esto es, limitada a la legalidad de los

procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración. Así, se ejerce un control de legalidad que remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (esta Sala, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; STJCh, SD Nº 18/SRE/2002, SD Nº 13/SCA/2006, y SI Nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; CASSAGNE, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", LL, 2008E, 1274). ----------

----Dicho ello, en primer lugar corresponde que analicemos el planteo de incompetencia de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chubut. Adelantamos que el mismo será desestimado, como ya fue resuelto por esta Alzada en otras oportunidades ante planteos similares (conf. esta Sala en SICA N° 27/2023, SICA N° 26/2023, SICA 24/2023, SICA N° 05/2022, entre muchas otras).----------

----De esta manera, importa destacar que el caso bajo de examen se trata de una relación de consumo por la prestación de un servicio de encomiendas, donde el transportista es el proveedor, el particular es el usuario o consumidor y la relación entre ellos es de consumo pues se incluye la prestación de un servicio a un usuario final. (conf. artículos 1, 2, 3, 63 y 65 de la Ley N° 24.240 y Ley N° 26.361; articulo 42 CN; GHERSI y WEINGARTEN, "Defensa del Consumidor", Tomo I, páginas 123 y siguientes).----------

----Por lo tanto, la aplicación de la normativa de defensa del consumidor prevalece sobre otra normativa, por su rango constitucional y su carácter tuitivo y de orden público. Ello, sin soslayar que su aplicación y preeminencia surge de las disposiciones del artículo 3 de la LDC que establece su interpretación a favor del consumidor o usuario, sumada a la aplicación armónica de las leyes de defensa de la competencia y de lealtad comercial, sin perjuicio que el proveedor por su actividad está alcanzado por una norma específica. ----------

----En relación con que las cuestiones que se susciten en materia de protección de derechos vinculados al despacho y transportes de encomiendas fueron conferidas al Ente de Regulación de Comunicaciones (ENACOM), cabe destacar que el citado organismo es un ente autárquico y descentralizado que funciona en el ámbito del Ministerio de Modernización de la Nación, que tiene como objetivo conducir el proceso de convergencia tecnológica para crear condiciones estables de mercado garantizando el acceso de todos los usuarios a los servicios de internet, telefonía fija y móvil, radio, postales y televisión, es decir, el fin para el cual fue creado a través del Decreto N° 267/2015 es el de asegurar que todos los usuarios del país cuenten con servicios de calidad.-------

----Si bien es cierto que el ENACOM tiene la facultad de resolver en instancia administrativa los reclamos de los usuarios u otras partes interesadas, su intervención no es exclusiva ni excluyente, toda vez que el artículo 42 de la LDC contempla la actuación concurrente de la autoridad de aplicación nacional y local, en el sentido de coordinación, de modo tal que dichas facultades pueden ser ejercidas indistintamente por cualquiera de ellas, sin otorgar prevalencia a una respecto de la restante (conf. PICASSO - VÁZQUEZ FERREYRA, directores, "Ley de Defensa del

Consumidor Comentada y Anotada", Ed. La Ley-2009, página 548 y 549) y siembre a favor del usuario afectado.----------

----Es decir, que el límite de la supremacía otorgada a la LDC cede sólo ante la existencia de derechos subjetivos más favorables al consumidor, reconocidos en otras normas integrantes del derecho civil o comercial, lo que aquí no acontece.----------

----En consecuencia, habrá de estarse a la competencia del órgano administrativo local en el conocimiento y decisión del caso enmarcado en una relación de consumo (conf. artículos 41 y 42, Ley N° 24.240; artículos 1, 5 y siguientes de la Ley VII Nº 22, según Ley VIINº 63; conforme Jorge MOSSETITURRASPE y Javier WAJNTRAUB, "Ley de Defensa del Consumidor", Edit. Rubinzal – Culzoni 2008, página 252; Hernán COLOMBO "La delegación de facultades de las provincias a los municipios en la nueva ley de defensa del consumidor", DJ, 01/10/2008, 1589), y a la consiguiente facultad revisora de esta Alzada (artículo 7 de la Ley VII Nº 22; conf. CSJN, 11/12/2001, Fallos 324:4349). ----------

----Sobre el planteo de la improcedencia de la imputación por la falta de legitimación pasiva de VIA C., cabe considerar que de las constancias de la causa surge que en las hojas 32/33 presentó su correspondiente descargo contra el Acta de Imputación e Infracción N° 55/2022 (14/12/2022), donde nada manifestó respecto a su falta de legitimación pasiva, por lo que mal puede plantearlo en esta instancia. ----------

----En su descargo únicamente indicó que había recibido los bultos cerrados y debidamente embalados por el remitente, motivo por el que desconoce su contenido. Además, se refirió al valor declarado por el denunciante y a las condiciones de despacho establecidas en la factura de "*guía*" y que había puesto a disposición el valor declarado por el consumidor, entre otras cuestiones. ----

----Ello deja de manifiesto que V. C. es proveedor de servicios de encomienda y además, la existencia de una relación de consumo con el denunciante, resultando responsable de los daños sufridos sobre los bienes de éste y pasible de las imputaciones por las infracciones cometidas a las normas de la LDC (conf. artículo 40 de la LDC), por lo que no puede pretender ahora deslindar su responsabilidad y la nulidad de todo lo actuado argumentando que fue V. B. S.A. quien prestó el servicio de encomienda, cuando expresamente reconoció la relación de consumo con el denunciante y el servicio de encomiendas que brindó. Además, advertimos que ambas empresas funcionan como un grupo empresario proveedoras de servicios postales, por lo que son solidariamente responsables en los términos del artículo 40 de la LDC, tal como surge del reverso de la *"guía"* transcrita por el apelante.----------

----En consecuencia, no existe una violación al derecho de defensa ni un vicio o arbitrariedad que den lugar a la sanción de nulidad de la disposición recurrida porque VIA C. es legitimado pasivo en las presentes actuaciones y ejerció debidamente su defensa contra las infracciones que le fueron imputadas.----------

----Por otra parte, cabe destacar que el deber de brindar información adecuada y veraz se encuentra presente durante todas las etapas de la relación de consumo, en tanto *"es previo, concomitante y*

posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales" (conf. esta Sala, SICA N° 09/2015, SICA N° 05/2016, SICA N° 09/2020 y SICA N°08/2023, entre muchas otras; con cita a VALLESPINOS OSSOLA, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, paginas 229, 233 y 304; AYALA ESPINO, "Instituciones y economía", Ed. FCE, México, 1999, página 139 y siguientes). ----------

----Así, se observa que L. D. R. denunció ante la autoridad de aplicación que contrató a la empresa V. C. (sucursal Córdoba) para realizar una mudanza de 21 bultos, entre los que se encontraban artículos de gran valor, como un televisor Marca Samsung y una bicicleta de alto rendimiento Marca Mountain Bike Venzo Shadow, desde Córdoba a Playa Unión. ----------

----Asimismo, relató que al llegar el camión con la encomienda se encontró con la mercadería desparramada, los envoltorios rotos y dañados. Además, manifestó que había solicitado un precio del reembolso distinto al consignado y que reclamó a la empresa sin obtener respuesta, por lo que solicitó que V. C. se haga responsable de los daños materiales causados y abone el valor del televisor y de la bicicleta, que fueron destruidos por el servicio de mudanza. Acompañó documental y fotos.----------

----Por su parte, al contestar su descargo V. C. indicó que las condiciones de despacho se encuentran en la factura guía, por lo que el consumidor no puede desconocerlas. Asimismo, desconoció el contenido de la encomienda y manifestó que el valor de reembolso era el valor declarado por el remitente ($10.000).----------

----Sostuvo que el televisor y la bicicleta no pueden ser considerados como objetos nuevos por falta de pruebas y agregó que no surge reclamo por parte del remitente al momento de retirar el envío. Trascribió lo dispuesto por el artículo 1296 del CCCN. ----------

----Lo expuesto deja de manifiesto que la denunciada no sólo no cumplió con el deber de informar al consumidor los términos y condiciones del servicio contratado con el alcance previsto en el artículo 4 de la LDC, sino que pretende desligarse de toda responsabilidad alegando que V. B. S.A. cumplió con dicho deber y que no se encuentra acreditado que los bienes transportados se dañaron por culpa de la empresa de envíos postales, sin haber acompañado elemento de prueba alguno que sostengan sus afirmaciones (conf. artículo 7 de la Ley VII N° 22).

----Por otra parte, cabe considerar que el artículo 19 de la Ley N° 24.240 (modalidades en la prestación de servicios) comprende las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la LDC es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a C. de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. No es necesario un daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Su apreciación es objetiva y se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conf. CNCAF Sala II; 13/07/2006, "American Express

Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición N° 934/2004"; Rubinzal Online; RC J 2023/06). ----------

----Como se dijo, VIA C. nada expresó respecto a los motivos por las cuales los bienes objeto de la mudanza resultaron dañados, como tampoco acreditó haber brindado la información adecuada, cierta y veraz sobre las condiciones y modalidades de contratación o la imposibilidad de transportar elementos *"frágiles"*, ni las formas y condiciones de reembolso ante un eventual siniestro, ni que realizó el traslado de las encomiendas con la debida seguridad y tomando los recaudos necesarios para evitar deterioros. En consecuencia, dicha omisión es el presupuesto de hecho para la aplicación de la multa dispuesta que obedece a la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240 y es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (conforme esta Sala, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras).----------

----En cuanto al daño directo cabe destacar que la denunciante acompañó en las hojas 07, 08, 09, 10, 11, 25 y 26 documental que da cuenta del servicio de encomienda contratado con la denunciada y su costo, los valores de los productos que se encontraban en la encomienda y que fueron dañados, y los reclamos efectuados a la empresa de transporte ante el inconveniente denunciado (conf. guía N° 999010575041, fotos de los bienes dañados, nota de reclamo por envío dañado y el valor de los productos dañados).----------

----Por su parte, la proveedora ni siquiera intentó desvirtuar dicha prueba que, no abunda recordar, goza de una presunción a favor del consumidor conforme la normativa que resulta aplicable a las relaciones de consumo (conf. artículo 6 de la Ley VII N° 22).----------

----En efecto, al formular el correspondiente descargo, V. C. únicamente se refirió a las circunstancias por las que consideraba que debía reintegrar al consumidor $10.000 en virtud del valor declarado de la mercadería despachada, sin que tales fundamentos resulten atendibles para justificar su accionar o acreditar que no correspondía el pago de las sumas reclamadas por el denunciante ante los daños sufridos en los bienes transportados (conf. artículo 40 bis de la LDC).

----Sin lugar a dudas, era esa la oportunidad que tenía la denunciada en la instancia administrativa para aportar toda la prueba indispensable para esclarecer el caso y evitar la aplicación de las sanciones que se le imputaron o el daño directo que aquí cuestiona, lo que no hizo.----------

----En cuanto hace a la multa aplicada, el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240 y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (doctrina de los artículos 3 y 37 de la Ley N° 24.240; artículo 6, inciso "b" de la Ley VII Nº 22; conf. esta Sala, SICA N° 08/2023, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras). ---------

----También que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el artículo 49 de la Ley N° 24.240, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente conmovidas por el recurrente (artículo 6, inciso "f" párrafo final de la Ley VII Nº 22; conforme CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740).----------

----Al afirmar que la sanción impuesta es irrazonable V. C. no hace más que confirmar su desprecio por los postulados consumeriles, desconociendo su posición en el mercado, el daño sufrido al consumidor, su condición de reincidente, todo lo que sirve de fundamento para justificar la sanción dispuesta. ----------

----Respecto al monto de la multa, se observa que la suma dispuesta de $300.000 encuadra dentro de los parámetros que el artículo 47 de la LDC establece, disponiendo un máximo de $5.000.000 según a la gravedad de la infracción, por lo que corresponde que sea confirmada. ----------

----Finalmente, respecto a la suspensión del efecto de la disposición recurrida, toda vez que por Disposición N° 55/2023 DGDPCyU (05/09/2023) la autoridad administrativa concedió el recurso de apelación con efecto suspensivo, lo peticionado por el apelante en tal sentido resulta abstracto.

----En virtud de todo lo expuesto, cabe concluir que la Disposición recurrida no se desvía de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción, su fundamento y cuantía, de manera que los hechos se revelan adecuadamente aclarados y lo decidido se ajusta razonablemente al texto legal (conf. esta Sala SICA N° 09/2014 y N° 10/2014, entre muchas otras), lo que motiva su confirmación.----------

----**V.-** En lo concerniente a las costas de esta instancia, en atención a como se resuelve la cuestión corresponde que sean impuestas a la apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (artículos 69 del CPCC).----------

----En consecuencia, se regulan los honorarios del abogado R. G., letrado apoderado de la sancionada, por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido en la suma equivalente a ONCE (11) JUS (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4) incluido el plusprocuratorio, con más el IVA si correspondiese (artículo 1 Resolución General D.G.I. N° 4214/96, Leyes N° 23.349 y N° 23.871).

------**Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE:</u>** ----------

-----**CONFIRMAR** la Disposición N° 50/23 DGDCyPU, en todo lo que fue materia de agravios.-

-----**IMPONER** las costas de esta instancia a la apelante vencida.----------

-----**REGULAR** los honorarios del abogado R. G. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS con más el IVA si correspondiese.----------

------**DEJAR** constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y estar en uso de su licencia el Juez de Cámara Marcelo Fernando PERAL (artículo 274 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del STJCh).----

----**REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase a la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios.----------

Natalia Isabel SPOTURNO
JUEZA DE CAMARA

Florencia CORDON FERRANDO
PRESIDENTA

----REGISTRADA BAJO EL N° <u>36</u> DE 2023 - SICA - CONSTE.----------

R. Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA