Puerto Madryn, de noviembre de 2023

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"F., C. E. c/ V. C.-V. B. SA - RPK S. s/ Presunta Infracción Ley 24.240" (Expte. N° 222/23)**, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por la denunciada contra la Disposición N° 39/2023 ODC.

I. Mediante la resolución de marras se dispuso aplicar a V. C. S.A. una multa de $ 1.000.000. 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 al denunciante la suma de $ 15.000 por infracción al art. 7 LDC y por infracción al art. 40 *bis* LDC la suma de $ 66.600 con más los intereses de la Tasa Activa del Banco del Chubut para las operaciones de descuento en documentos a treinta días, desde la fecha de pago del producto y hasta su efectivo pago.

Por su parte, la accionada se disconforma y funda su recurso de apelación contra la citada resolución en un extenso libelo, al que por razones de celeridad y economía procesal nos remitimos.

II. **a) Falta de competencia de la ODC**. Plantea la recurrente que por tratarse de un envío postal corresponde la intervención de la autoridad de aplicación postal (ENACOM), 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 quince 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 la 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, este Cuerpo entiende 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.

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 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 Oficina de Defensa del Consumidor, la cual ha obrado en el marco de las competencias legales conferidas.

b) Improcedencia de la sanción. Nulidad. 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.

Adelantamos que si bien no resulta feliz la redacción de la Oficina de Defensa del Consumidor, no obsta ello que se encuentren identificadas las normas que sustentan la aplicación de la multa a abonar al municipio.

Cabe dejar sentado que, si bien el mencionado artículo 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, correspondía 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), entendiendo al mismo 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.

c) Improcedencia de la imputación. En lo que hace a la infracción al art. 7 LDC, cabe dejar sentado que dicha norma prescribe que 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.

Así las cosas, resulta inobjetable que el mandato de efectivización de la oferta es uno de los centros de gravedad en los que se asienta la obligatoriedad contractual en la normativa consumeril.

Empero 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 la hace susceptible de ser infraccionada en los términos del art. 7 LDC.

De tal forma, cabe referirse a la respuesta del oficio librado por la propia denunciada al ENACOM (fs. 132), donde en su último párrafo se expresa que corroborados sus registros "…*la mencionada firma declaró, entre otros servicios, la oferta y prestación de servicio de encomienda de tipo pactado y ocasional*".

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. Asimismo, 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. Desde 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.

A todo evento, cabe destacar los propios dichos de la apelante cuando expresa "…*cabe resaltar que mi mandante ofrece el envío de servicio de logística y distribución de encomiendas*…" (fs. 171 vta.).

En este sentido 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 por otra parte, el monto de la misma se muestre incompatible ni desproporcionado respecto de las sumas involucradas en el negocio jurídico considerado en su totalidad, ni con los pagos que merced la presente, se ordena que sean reintegrados. No se advierte, ni la recurrente ha demostrado que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

Con fundamento en lo expuesto, el agravio en tratamiento será rechazado, en razón de configurarse una instancia de antijuridicidad en el obrar de la denunciada en los términos del art. 7 LDC.

d) Legitimación del reclamo: En el caso 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.

Cabe 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 no solo se

demoró, sino que para peor 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 extravió 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 disvaliosa 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.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente (arts. 69 CPCC y 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios del Dr. R. G. en el 7% de la suma que en definitiva resulte, sin perjuicio de los mínimos

legales.. 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° 39/2023 ODC, 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 Dr. R. G. en el 7% de la suma que en definitiva resulte, sin perjuicio de los mínimos legales. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 7, y cc. Ley XIII-4).

3. **REGISTRESE,** notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO N° /23 SICA