Puerto Madryn, de diciembre de 2023

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"C., N. O. c/ V. S.A. de ahorro para fines determinados s/ Presunta infracción Ley 24.240" (Expte. N° 293/23)**, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto contra la Disposición N° 54/2023 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a la empresa denunciada una multa de $ 2.000.000. Asimismo, se 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, impone multa de $ 226.320, en concepto de infracción al art. 40*bis* LDC, con más los intereses devengados desde el inicio de la denuncia hasta el día de emisión de la Disposición, por la tasa activa del B. del C. en operaciones de descuentos a 30 días.

Por su parte, la recurrente funda recurso de apelación en un extenso libelo a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. a) Nulidad de la Disposición. Conforme lo establecido por el artículo 268 del Código Procesal pesa sobre el apelante la carga de efectuar una crítica concreta y razonada de las partes del fallo recurrido que serían a su criterio desatinadas, por lo que su queja debe ser autosuficiente y por lo tanto debe bastarse a sí misma.

De la lectura del agravio de trato, por demás escueto en su fundamentación, se colige que la recurrente manifiesta su disconformidad con el resolutorio en crisis discrepando con lo resuelto por la ODC, careciendo su queja de una sólida argumentación que abone sus diferencias con el mismo y su

fundamentación no se ajusta a lo preceptuado por el código de rito, lo que deviene en una orfandad de propuesta en tal sentido.

En tal sentido, cabe advertir que los requerimientos insatisfechos sitúan al consumidor en un plano de desigualdad respecto de quien cuenta con estructura empresarial y suficiencia técnica y económica, por lo que, verificada la conducta dañosa de la denunciada, correspondía sancionar la misma en concordancia con lo dispuesto por la normativa consumeril.

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).

En consecuencia, visto el carácter de la normativa en juego y que de la resolución en crisis es posible individualizar aquellos cánones que sustentan la sanción, corresponde desestimar el agravio aquí tratado.

b) Infracción al art. 4 LDC. En primer término, se agravia la recurrente por cuanto sostiene que no existió de su parte infracción al artículo 4 LDC, argumentando a su vez que la resolución adolece de falta de fundamentación.

La norma dispone: "*Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición*".

En este sentido, de la información precisa y detallada que la apelante manifiesta haber brindado no resulta acreditada en las actuaciones.

Se desvirtúa así la afirmación de la denunciada según la cual cumplió cabalmente con sus obligaciones y se puso en conocimiento de la parte el procedimiento a seguir, de lo que se sigue que existió un déficit en el deber de informar imputable a la Empresa.

Adviértase, que en ningún momento avaló haber dado cumplimiento a su obligación de informar al consumidor durante ese extenso segmento temporal de la relación contractual que unía a las partes.

Tampoco, exonera su responsabilidad el hecho de que existiese documentación inicialmente suscripta que protocolizase la relación empresa-usuario.

Tales extremos reflejan a las claras que la denunciada ha obrado en infracción al art. 4 LDC, violando su deber de informar al consumidor, por lo que el agravio será desestimado en esta parcela.

c) Incompetencia para la aplicación del daño directo. 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, resulta 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 determinados por la normativa consumeril.

d) Incorrecta aplicación del daño directo. En tal sentido, cabe recordar que el daño directo es el perjuicio que se manifiesta como consecuencia

inmediata y virtualmente necesaria de la infracción del derecho del consumo.

En las presentes se encuentra corroborada la existencia de infracción a la normativa consumeril en cuanto existe responsabilidad de la empresa denunciada por incumplimiento contractual, lo que generó en la parte denunciante una lesión en los términos del artículo 40*bis* LDC.

De los agravios de la apelante se colige que ésta no niega su obligación de restituir la suma reclamadas por el Sr. C., solo disiente en la falta de consideración de los correspondientes descuentos que deben aplicarse sobre la misma, pues entiende que se debe calcular sobre el valor neto de los haberes a reembolsar, según lo acordado mediante el contrato de adhesión obrante en autos (fs. 10/15).

Sentado lo anterior, toda vez que de la lectura del referido contrato no surge que el mismo sea arbitrario o abusivo y que el mismo contempla la devolución de las sumas abonadas en los términos que reclama la recurrente (cláusulas 13 y 16), con respecto al cumplimiento de las obligaciones asumidas por la proveedora, se tendrán como parámetro para la valoración de la magnitud del perjuicio sufrido por la denunciante.

En tal sentido la valoración del daño directo deberá ser cuantificada sobre la suma neta a reintegrar, con el interés devengado de tasa activa del B. del C., hasta el efectivo cumplimiento de la prestación debida.

e) Ausencia de fundamentación de la sanción impuesta. No debe prosperar el agravio en tanto se encuentran configurados en los presentes autos, situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada, tal como se lo ha puesto de relieve en el trascurso del presente.

Hemos de tener especialmente presente que el monto de la sanción

impuesta es criterioso y prudente, si se tiene en cuenta la envergadura de la empresa denunciada, por una parte; y el valor del bien y el monto del precio

involucrados el negocio, por el otro. No se advierte, ni la recurrente ha demostrado que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

En este sentido se ha sostenido que: *"La apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de sanciones en el caso, con motivo de una infracción a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor- pertenecen al ámbito de la administración, cuyo ejercicio no debe ser sustituido por los jueces, a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta"* (CNFCA, Sala III, "Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones", LL 2000-F-641).

Tratándose de la indemnización del daño directo en los términos del art. 40*bis* LDC, cualquier eventual indemnización, se ciñe en sus alcances al concepto "reintegro de lo pagado", dado las consecuencias resarcibles que el ordenamiento autoriza a reparar en sede administrativa.

Sin perjuicio de lo expuesto, no podemos perder de vista que si estamos frente a una obligación de valor corresponde, a los fines de su determinación, que sea tomado el valor de la misma al momento presente.

El ordenamiento establece el principio general de la indemnización plena, de raigambre constitucional (cfr. CSJN, "*Aquino, c/ Cargo Servicios Industriales S.A.*" 21/9/2004 Fallos: 327:3753. En igual sentido *"Grippo c/ Campos*" 2/9/2021 TR LL AR/JUR/134520/2021).

En tal línea de ideas, vale señalar que el art. 772 CCyC dispone que "…*si la deuda consiste en cierto valor, el monto resultante debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda...*" , en conjunción con el art. 1740 de dicho cuerpo legal que dispone que la reparación del daño debe ser plena, por lo que la reparación del daño en restituir la situación al estado anterior del hecho dañoso y el art. 1726 que referencia los alcances del principio de reparación plena e íntegra.

El deudor debe el valor correspondiente, y el acreedor tiene derecho a proveerse los bienes a los que corresponde dicho valor; para ello, lo determinante es el valor actual y no uno histórico.

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 la LDC.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPCC y art. 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios del Dr. M. I. T., en el 9% de la suma que en definitiva resulte. Con más el IVA de corresponderle y sin perjuicio de los mínimos legales (arts. 5, 6, 7 Ley XIII4).

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

RESUELVE:

1. **REVOCAR** parcialmente la Disposición N° 54/2023 ODC, en lo que hace a la determinación de la suma reclamada y **DISPONER** que la misma deberá ser cuantificada sobre la suma neta a reintegrar, con más el interés devengado de tasa activa del B. del C. hasta el efectivo cumplimiento de la prestación debida.

2. **CONFIRMAR** la Disposición N° 54/2023 ODC, en todo lo demás que decide.

3. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC y art. 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios del Dr. M. I. T., en el 9% de la suma que en definitiva resulte. Con más el IVA de corresponderle y sin perjuicio de los mínimos legales (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-

4).

4. REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.

La presente es firmada por dos vocales de Cámara en virtud de encontrarse el Dr. Guillermo D. HANSEN en uso de licencia.

REGISTRADA BAJO N° /23 SICA