Puerto Madryn, diciembre de 2023

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"W., T. E. c/ F. S.A. de Ahorro para fines determinados / F. S.A. s/ Presunta Infracción Ley 24.240"** (Expediente N° 213 – Año 2023), a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por la denunciada contra la Disposición 33/2023 ODC.

I.- Mediante la resolución de marras se dispuso aplicar a F. S.A. de A. para fines determinados multa de $ 2.000.000. 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 $ 500.000 por infracción al art. 4 LDC y por infracción al art. 40*bis* LDC la suma de pesos que corresponda a cincuenta y dos cuotas pagas correspondiente al Grupo 13.906 Orden 002, y se apliquen dichos montos a cuotas del actual plan que se encuentra pagando el Sr. W. (Grupo 15.816 Orden 080).

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)** La apelante considera que el acto administrativo fue dictado por un organismo incompetente. Cimienta tal aserto en la inexistencia de una relación de consumo entre las partes, pues entiende que "…*la suscripción de un plan de ahorro previo no resulta suficiente para considerar consumidor al suscriptor del mismo*".

El art. 1 ley 24.240 considera consumidor "…*a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social".*

No puede desconocerse que la sociedad anónima es un tipo de sociedad mercantil que tiene un carácter comercial lo que la habilita para realizar una amplia variedad de actividades empresariales.

En tal sentido, 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.

El contrato celebrado entre las partes es un contrato de adhesión que se desarrolla en el marco de una relación de consumo, por cuanto su finalidad es permitir la adquisición de cosas para uso o consumo personal del adquirente o de su grupo familiar o social y, por lo tanto, está regulado por el régimen protectorio del consumidor, es decir Ley 24.240 y arts. 1092 cc. CCyC.

Desde esta perspectiva, cabe advertir que estos contratos persiguen una finalidad económica, en tanto el fabricante crea con los propios adquirentes el crédito necesario para el cobro al contado del precio del producto que pretende colocar en el mercado (cfr. RINESSI, "Relación de Consumo y Derechos del Consumidor", Astrea, pág. 394).

En consecuencia, podemos decir que el referido es un sistema mediante el cual la empresa se financia con lo captado por los consumidores, percibiendo los beneficios por administrar los ahorros de los suscriptores y se garantiza un stock de venta que le permite organizar su producción.

En tal sentido, se puede aseverar que son sistemas contractuales a los cuales debe aplicarse la tesis de conexidad contractual con la empresa fabricante de los vehículos, lo que permite expandir los efectos de lo que ocurre en uno de

los contratos a los demás y extender responsabilidades a todos los miembros de la red (cfr. SOZZO, "Interpretación y otros efectos de la conexidad negocial", Revista de Derecho Privado y Comunitario, 2007 "Contratos Conexos", Rubinzal Culzoni 2.007, pág. 320).

Desde esta perspectiva, queda claro que las empresas de ahorro para fines determinados desarrollan una actividad comercial lucrativa y, por ende, su relación con los suscriptores de planes de ahorro es una relación de consumo, la que se halla dentro de la órbita de la Ley de Defensa del Consumidor.

Con fundamento en lo expuesto, el agravio en tratamiento será desestimado en tanto la ODC cuenta con competencia para dictar la disposición de trato en los términos impuestos por la normativa consumeril.

b) En lo que hace a la falta de consideración de las defensas esgrimidas por la recurrente, es dable destacar que el quejoso aduce una presunta arbitrariedad en el decisorio apelado.

Tales extremos no se consideran satisfechos por la apelante, de tal manera que la circunstancia que el decisorio no se compadezca con lo que ella considera aplicable al proceso no necesariamente lo tiñe de la sinrazón que invoca.

Adviértase que para la procedencia de tal intención no sólo se exige una expresa alegación formal, sino que además la crítica del decisorio debe ser esbozada de tal manera que le reste validez al mismo.

La recurrente manifiesta su disconformidad con el resolutorio en crisis discrepando con lo decidido, careciendo sus agravios de una sólida argumentación que abone sus diferencias con el mismo. Omite puntualizar o siquiera esbozar cuales son las pruebas, a su entender determinantes, cuyo tratamiento fuera prescindido en la resolución en crisis.

Desde esta perspectiva cabe recordar que, de acuerdo a lo dispuesto por la LDC, la información al consumidor debe ser siempre gratuita y proporcionada en soporte físico, con la 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, la información precisa y detallada que la apelante manifiesta haber brindado no resulta acreditada en las actuaciones. Se desvirtúan así las afirmaciones de la denunciada en cuanto a haber cumplido con sus obligaciones de informar a su cliente y haber puesto en conocimiento del mismo el procedimiento a seguir, de lo que se colige que existió un déficit en el deber de informar imputable a la empresa.

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) También aduce la violación de la garantía del principio *non bis in idem*, basado en que se pretende atribuir múltiples infracciones, a pesar que el hecho por el que se multa a esta parte es el mismo.
En el derecho administrativo, el referido principio se entiende como la imposibilidad de imponer en forma sucesiva o simultánea una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho
En tal sentido, corresponde dejar sentado que el monto por el cual la Disposición en crisis sanciona es uno solo. El mismo está discriminado y se integra por la multa sancionatoria (art. 47), la sanción por la infracción que

deviene de la falta de información por parte de la empresa al consumidor, a lo que se le debe adicionar el reintegro de las cuotas pagadas en el plan correspondiente al grupo 13.096, las que se deberán aplicar al plan que actualmente está pagando el denunciante (15.816).

Desde esta perspectiva**,** cabe advertir que no existe una doble imposición en la sanción impuesta a la empresa por lo que corresponde desestimar el agravio de trato.

d) Plantea la apelante que el DNU 27/2018, en su art. 139, sustituyó el art. 4 LDC y que, posteriormente, este último fue derogado por el art. 134 de la Ley 27.444 (art. 134).

La información es un derecho constitucional e inalienable de los consumidores y usuarios (art. 42 CN) y representa la expresión más acabada del sentido de justicia constituyéndose en un prerrequisito para la gobernabilidad del acto de consumo, se coloca así el acento en el receptor de la información en lo atinente a su comprensión, pues la finalidad perseguida es la protección de su legítimo derecho a una decisión razonada(cfr. CALVO COSTA, "Código Civil y Comercial de la Nación" LL, T° II pág. 152).

En toda relación de consumo existe un deber de veraz información, tendiente a que la parte más débil obtenga una precisión lo más real posible sobre el futuro contrato y sus riesgos que debe ser siempre gratuita (cfr. STIGLITZ "Deber negocial de información e incorrección publicitaria" LL, 1983-B, 1050).

Cabe advertir que la normativa aplicable a las relaciones de consumo conforma un sistema jurídico de protección del consumidor, en su carácter de parte más débil de dicha relación. El mismo debe ser considerado en forma integral e interpretado de tal forma, se encuentra conformado por la Ley 24.240 y sus modificatorias, el artículo 1092 y siguientes del CCyC y el artículo 42 de la CN.

El referido marco conlleva la aplicación del principio protectorio, el que puede discernirse integrado por la interpretación más favorable al consumidor, la obligación del proveedor de suministrar información cierta, clara y detallada de lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios comercializados, las condiciones de comercialización, la prohibición de publicidad falsa o que induzca a error al consumidor y la obligación de otorgar trato digno y equitativo a los consumidores.

El cumplimiento adecuado del deber constitucional y legal de información es la única posibilidad real y concreta con la cual cuentan los consumidores de conocer elegir y decidir, constituye un resultado al cual debe arribar el proveedor y su incumplimiento es generador de una responsabilidad objetiva autónoma e independiente de cualquier otro daño, y aun cuando no existiese otro daño. (cfr. CALVO COSTA, obra citada, T° II pág. 152).

En tal línea de ideas, cabe recordar que el art. 1100 CCyC dispone "*El proveedor está obligado a suministrar información al, consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión*".

Desde esta perspectiva, cabe afirmar que aun en el supuesto de la derogación del art. 4 LDC, extremo éste cuya confirmación conlleva un análisis que excede el marco de esta resolución, y dado la mencionada sistematización integrativa de la normativa consumeril, deviene procedente en la sanción de la conducta omisiva de la denunciada la aplicación de lo prescripto por la norma referida.

De tal suerte que corresponde desestimar el agravio en esta parcela y confirmar el resolutorio en lo que hace a la misma.

Con referencia a su queja sobre la aplicación del daño directo, cabe recordar que éste es el perjuicio que se manifiesta como consecuencia inmediata y virtualmente necesaria de la infracción del derecho del consumo.

En las presentes actuaciones se encuentra corroborada la existencia de infracción en perjuicio del denunciante, en tanto existe responsabilidad de la empresa denunciada por incumplimiento de su deber de informar, lo que generó en la parte denunciante una lesión en los términos del artículo 40*bis* LDC.

Sentado lo anterior, toda vez que el contrato contempla la reparación que corresponde por la mora en el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la proveedora, se tendrá como parámetro para la valoración de la magnitud del perjuicio sufrido por la denunciante. Así la cuantificación del daño directo deberá ajustarse al valor antes referido, desde el momento en el cual la recurrente incurrió en mora hasta el efectivo cumplimiento de la prestación a su cargo.

En este orden, corresponde que la valoración del daño directo sea cuantificada en la suma reclamada por el consumidor.

Cabe advertir que 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.

Desde esta perspectiva, se deriva de las referidas circunstancias que la Empresa no le ha proporcionado el trato digno al consumidor, tal como lo dispone el art. 8*bis* de la norma citada, 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

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.

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, la 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 se ordena que sean reintegrados.

El monto de la sanción impuesta es particularmente 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"* (CFCA, Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

Por todo lo expuesto, corresponde confirmar la Disposición impugnada en todo lo que ha sido materia de agravios.

III.- Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPCC y art. 53 LDC). Se regulan los honorarios de los Dres. P. M. M. y L. M., en conjunto, en el 8% de la suma que en definitiva resulte. Todos con más el

IVA de corresponderles y sin perjuicio de los mínimos legales (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).

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

RESUELVE:

1. **CONFIRMAR** la Disposición 33/2023 ODC, en todo lo que ha sido materia de los agravios de la recurrente.

2. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPCC y art. 53 LDC). Se regulan los honorarios de los Dres. P. M. M. y L. M., en conjunto, en el 8% de la suma que en definitiva resulte. Todos con más el IVA de corresponderles y sin perjuicio de los mínimos legales (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).

3.REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.

La presente es firmada por dos vocales por concordar en la resolución del caso y encontrarse el Dr. Guillermo Daniel Hansen en uso de licencia.

REGISTRADA BAJO EL N° /23 SICA