Puerto Madryn, agosto de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"L. F., F. c/ A. A. S.A. s/ Presunta infracción Ley 24.240"** (Expte. Nº 208 Año 2024), por haber interpuesto la empresa denunciada recurso de apelación contra la Disposición 28/2024 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a A. A. S.A. una multa de $ 300.000. 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 $ 150.000 en concepto de infracción a los arts. 10*bis* y 19 Ley 24.240 y la suma de $ 573.849, 99 en concepto de infracción al art. 40*bis*, de la citada norma, con más los intereses calculados por la tasa activa del Banco del Chubut para operaciones de descuentos a treinta días, hasta su efectivo pago.

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

II. a) Liminarmente corresponde referirse al planteo de incompetencia de la autoridad sancionatoria que efectúa la recurrente.

Cabe señalar que, tal como lo determina el art. 7 CPCC, de aplicación subsidiaria de acuerdo a la norma invocada por la apelante, las cuestiones de competencia solo pueden promoverse antes de haberse consentido la competencia que se reclama.

En tal sentido, es dable señalar que de acuerdo con las constancias obrantes en las actuaciones el planteo deducido en esta instancia debió trazarse en su primera presentación en las mismas, esto es al comparecer la Dr. Laura Andrea Campo Fierro en su carácter de apoderada de A. A. S.A., a la

audiencia de conciliación celebrada el día 24/2/2024 (fs.47), por lo que corresponde hacer notar que el presente pedido resulta extemporáneo en virtud del principio de preclusión de los actos procesales. Se ha definido tal principio procedimental como la pérdida, extinción o caducidad de una facultad procesal por haber realizado un acto incompatible con otro, o haber dejado transcurrir el plazo sin hacer uso de la misma. La falta de ejercicio de ella en el tiempo establecido por el ordenamiento hace que ya no se pueda ejercer.

Desde esta perspectiva, cabe decir lo mismo con respecto del ejercicio inadecuado de una facultad. Una vez utilizada luego no se la puede cambiar y/o rectificar, lo que se conoce como preclusión por consumación.

Por todo ello, corresponde desestimar el agravio de trato.

b) Con referencia a la infracción a los arts. 19 y 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. En tal sentido cabe asumir que las empresas proveedoras se arrogan la carga de cumplir con la modalidad de prestación del servicio que ofrecen. De allí que le corresponde asumir la responsabilidad de cumplir con todas aquellas condiciones y/o características de comercialización que hayan publicitados y a las que hayan adherido los consumidores.

Así lo dispone el art. 19 LDC "*Modalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos*"

De las constancias de las actuaciones se colige que la infracción a la norma de trato quedó configurada por la conducta deficiente de la Empresa denunciada, en tanto no respondió el reclamo de su cliente en tiempo y forma, a pesar de las retiradas solicitudes del mismo

Por su parte, 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 los valores extraviados, es decir corresponde indemnizar por el daño causado (arts. 955/956 CCyC).

En las actuaciones, la empresa denunciada admitió el extravío del equipaje, aunque nunca explicó las razones del mismo. En tal caso, la tardanza en cumplimentar con la entrega pactada contractualmente deviene en su responsabilidad ante la imposición de multas o el deber de resarcir.

Por todo ello, corresponde desestimar el agravio impetrado.

c) También 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, por cuanto existe responsabilidad de A. Argentina S.A., por incumplimiento contractual, lo que generó en la parte denunciante una lesión en los términos del artículo 40*bis* LDC.

Sentado lo anterior, se impone destacar que el daño directo abarca la reparación de las consecuencias más directas e inmediatas del acto lesivo. Así, la cuantificación del daño directo se ajustará al valor antes referido, desde el momento en el cual la denunciada 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 equivalente al interés devengado por la suma no percibida hasta que se encontró constituida en mora, devengándose las sumas hasta el efectivo cumplimiento del canon debido.

En tal sentido, hemos de tener especialmente presente que 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 monto de las sumas involucradas en 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).

Se tiene especialmente en cuenta que, en las presentes, la multa aplicada es por demás criteriosa en tanto la entidad bancaria cuenta con antecedentes similares.

Por lo expuesto, el agravio será rechazado.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios de la Dra. M. A. T., en el 7% de la suma que en definitiva resulte y los de los Dres. M. I. T. y D. G. L., en conjunto, en el 11% de la suma que en definitiva resulte. Con más el IVA de corresponderles y sin perjuicio de los mínimos legales (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 28/2024 ODC, en todo lo que ha sido materia de los agravios de la apelante.

2. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPCC).Se regulan los honorarios de la Dra. M. A. T., en el 7% de la suma que en definitiva resulte y los de los Dres. M. I. T. y D. G. L., en conjunto, en el 11% de la suma que en definitiva resulte. Con más el IVA de corresponderles y sin perjuicio de los mínimos

legales (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7 y cc. Ley XIII-4).

3. **REGÍSTRESE,** notifíquese y devuélvase**.**

REGISTRADA BAJO EL Nº /24 SICA