Puerto Madryn, octubre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"V., B. M. c/ V. SA de A. P. F. D. s/ Presunta infracción ley 24240"** (Expte. 306/24), por haber interpuesto la parte accionada recurso de apelación contra la Disposición 50/2024 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a V. SA de A. P. F. D. una multa de $ 2.500.000 (art. 26 Ord.11.950). 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 $ 7.000.000, en concepto infracción a los arts. 4 y 40 *bis* ley 24.240, con más intereses calculados por tasa activa del Banco del Chubut para operaciones de descuento a 30 días desde el 14 junio de 2024 hasta su efectivo pago.

Por su parte, la denunciada en un extenso libelo obrante a fs. 157/165 funda su recurso de apelación contra la citada resolución, a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. Infracción al artículo 4 LDC: Liminarmente cabe afirmar que el deber de información en materia de defensa del consumidor tiene rango constitucional (art. 42 CN), conformando de tal forma un instrumento de tutela que debe estar presente en todas las etapas de la negociación, desde el inicio hasta la extinción del contrato.

El art. 4 de 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".

El art. 4 LDC obliga a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes que provee, y las condiciones de su comercialización.

Los requerimientos insatisfechos sitúan al consumidor en un plano de desigualdad respecto de quien cuenta con estructura empresarial y suficiencia técnica y económica, la que resulta ofensiva para quien carece de elementos a fin de poder hacer valer su derecho. Tal extremo se ve acreditado con la interposición de la denuncia, mediante la que se sustenta el reclamo administrativo.

En este sentido, 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 transcurrido entre la fecha de adjudicación del vehículo y la de entrega del mismo, lo que lo obligó a realizar la denuncia impetrada en las actuaciones, lo que lo hizo incursionar en el incumplimiento del deber que el artículo 4 de la LDC pone a su cargo.

Conforme surge de las constancias arrimadas al expediente administrativo el denunciante aduce la falta de información por parte de la Empresa a sus reiterados llamados y comunicaciones por WhatsApp, inclusiva la falta de

respuesta de la comunicación epistolar remitida mediante CD, la cual no fue respondida por la Empresa por cuanto la misma fue "rechazada".

Tales imputaciones no fueron desvirtuadas por la denunciada lo que resulta un argumento válido para acreditar el incumplimiento del deber de información al consumidor, que deviene en una conducta inculpatoria y decidiosa de la accionada corroborada en su presentación de fecha 26/3/2024 (fs. 46) en la que manifiesta no contar con fecha de entrega del vehículo, siendo que el mismo había sido entregado al denunciante con fecha 12/3/2024.

A mayor abundamiento cabe agregar la inasistencia a la audiencia de conciliación fijada en autos (fs.71), lo que comprueba el desinterés demostrado por los derechos del consumidor. Solo se limitó a proponer un acuerdo conciliatorio que fue rechazado por el denunciante.

Ello refleja a las claras que la denunciada ha obrado en infracción al art. 4 LDC, vulnerando su deber de informar al consumidor.

Por lo expuesto el agravio será desestimado.

III.- Infracción art. 40*bis* LDC: Se impone determinar si efectivamente existe daño directo acreditado en el expediente.

En este sentido tal como ya se lo ha determinado se encuentra corroborada la existencia de infracción al art. 4 LDC en cuanto existió un déficit grave en el deber de proporcionar información al consumidor.

Si bien es cierto -como ya se sostuvo- que esto no puede dar lugar a la procedencia de una multa que coloque al denunciante en posición de acreedor por el crédito de la misma, ni puede habilitar tampoco a la indemnización de manera independiente más allá del daño directo, no lo es menos que existe en autos un daño directo en los términos del art. 40*bis* LDC, derivado del incumplimiento de la empresa denunciada, en orden a la carga del deber de informar que surge del art. 4 de dicha norma.

Sin perjuicio de lo expuesto, cabe señalar el cumplimiento por parte de la empresa denunciada de la cláusula contractual referente a la liquidación de los intereses por demora en la entrega de la unidad y que, de tal manera, procedió cancelar veintiocho cuotas pendientes del Plan de A. del denunciante, tal como se dispone en la cláusula 7 del referido contrato.

Con base en lo expuesto, el agravio será acogido parcialmente, y en consecuencia la indemnización por infracción a los art. 4 y 40*bis* LDC, dispuesta en el artículo 3° de la Disposición apelada, por valor de $ 7.000.000, será revocada y dejada sin efecto, procediendo la indemnización por valor de $ 3.500.000, con más intereses calculados por tasa activa del Banco del Chubut para operaciones de descuento a 30 días desde el 14 junio de 2024 hasta su efectivo pago.

IV.- Falta de fundamentación de la sanción: Liminarmente, corresponde señalar que es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento de daño directo, proporcionado por la administración, solo debe abarcar las consecuencias inmediatas que surjan como derivación necesaria del acto lesivo de la legislación del consumo (cfr. CAPM, Sent.10/22 SICA).

Hemos de tener especialmente presente que el monto de la sanción que corresponde imponer debe ser 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 involucrado en el negocio, por el otro.

Así mismo, la gravedad de la falta, acreditada la demora antijurídica reconocida por la misma recurrente cuando señala el incumplimiento de su obligación contractual, justifica la procedencia de la multa en la cuantía ordenada.

A todo evento cabe señalar la disminución en el monto de la misma, según se ordena en el presente, en razón del cumplimiento contractual derivado de la mencionada demora en la entrega del vehículo.

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).

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.

Con base en lo expuesto el agravio será rechazado.

V. Las costas de esta instancia se imponen en el orden causado (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. M. I. T., en la suma equivalente a ocho (8) Jus y los del Dr. G. A. Ñ., en la suma equivalente a ocho (8) Jus. Todos con más el IVA de corresponderles (art. 5, 7 y 32 Ley XIII-4).

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

RESUELVE

1.- REVOCAR PARCIALMENTE la Disposición 50/2024 ODC, a cuyo efecto se dejará sin efecto la indemnización ordenada en el acápite 3° de la misma, ordenando que la indemnización por infracción a los arts. 4 y 40*bis* LDC, ascienda a la suma de pesos tres millones quinientos mil ($ 3.500.000) a los que deberá adicionarle un interés equivalente a la tasa activa del Banco del Chubut para operaciones de descuento a 30 días, desde el 14 junio de 2024 hasta su efectivo pago.

2.- **CONFIRMAR** la Disposición 50/2024ODC en todo lo demás que decide.

3.- COSTAS de esta instancia se imponen en el orden causado (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. M. I. T., en la suma equivalente a

ocho (8) Jus y los del Dr. G. A. Ñ., en la suma equivalente a ocho (8) Jus.

Todos con más el IVA de corresponderles

(art. 5, 7 y 32 Ley XIII-4).

4.REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase**.**

REGISTRADA BAJO EL Nº /24 SICA