Puerto Madryn, noviembre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"G., N. A. M. c/ T. M. A. S.A. s/ Presunta infracción ley 24240"** (Expte. 335/24), por haber interpuesto la parte accionada recurso de apelación contra la Disposición 56/2024 ODC.

I.- Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a T. M. A. S.A. una multa de $ 1.000.000. 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, ordena que la denunciada proceda a abonar a la denunciante la suma de $ 450.000, en concepto infracción a los arts. 4, 19 y 40 *bis* ley 24.240, con más intereses calculados por tasa activa del B. del C. para operaciones de descuento a 30 días, desde el 22/4/2024 hasta su efectivo pago.

Por su parte, obra que la empresa denunciada en un extenso libelo obrante a fs. 134/136 funda recurso de apelación contra la citada resolución, a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. Previamente corresponde referirse al ofrecimiento de prueba impetrado por la denunciada en su memorial de agravios.

El replanteo de prueba ante la Alzada es excepcional y los supuestos de admisibilidad de interpretación restrictiva, lo que importa la necesidad de someter cada caso en particular a un detenido examen para juzgar acerca de la razonabilidad de los pedidos que se formulen.

De tal suerte que, la posibilidad de la apertura a prueba en la segunda instancia, no debe ser apreciada con criterio amplio, sino todo lo contrario.

Así las cosas, se debe enmarcar el pedimento de trato en los términos del art. 263 inc. 2) CPCC, el que prescribe que "*Indicar las medidas probatorias denegadas en primera instancia o respecto de las cuales hubiese medido declaración de negligencia, que tenga interés en replantear en los términos de los artículos 383 y 389 in fine. La petición será fundada y resuelta sin sustanciación alguna*".

La facultad que prevé el artículo precitado es excepcional, la posibilidad de apertura a prueba que establece la norma procesal no debe ser apreciada con criterio amplio sino todo lo contrario.

Del escrito en tratamiento se colige que el ofrecimiento de prueba de trato no cumple con los requisitos que refiere la norma citada, en tanto no ha acreditado el presentante las referidas circunstancias.

En definitiva, de los argumentos de la petición no surge que se den los supuestos ni los requisitos precedentemente indicados para proceder a la solicitud del recurrente, por lo que corresponde desestimar la misma.

III. En lo que hace a la queja por la multa impuesta en el art. 1, fundamenta la misma en que la Ordenanza 11.950, en su artículo 3°, incorpora al proceso sumario, con un monto sensiblemente menor al impuesto en la Disposición atacada, el régimen de penalidades por incumplimiento sin que la mera cita del art. 26 de dicha norma sirva como soporte de la multa aplicada.

En tal sentido, cabe aclarar que el art. 3°, de la regla en cuestión, establece el "*...régimen de penalidades por incumplimiento al proceso de sumario por presunta infracción a la legislación de defensa de consumidores y usuarios…*", es decir que dicha norma se refiere exclusivamente a los incumplimientos durante el procedimiento del sumario.

Por su parte el art. 26 de la misma regla dispone que, con respecto a las penalidades por infracción a la LDC, la Oficina de Defensa del Consumidor "*…pueda establecer y graduar sanciones en favor de los usuarios y/o consumidores y multas que se deberán abonar al Estado Municipal*".

En tal sentido, cabe afirmar que la ODC cuenta con la facultad de aplicar las sanciones y/o multas que considere conllevan una justa sanción a los infractores de la LDC, por lo que el agravio será desestimado.

IV. Con respecto a la infracción al artículo 4 LDC, 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.

La norma citada dispone que 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.

En este sentido, la información precisa y detallada que la apelante debió haber brindado no resultó acreditada en las actuaciones, omitió poner 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, lo que la 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 la denunciante aduce la falta de respuesta por parte de la Empresa a sus presentaciones, tanto el reclamo efectuado al correo electrónico como así también a su solicitud de desbloqueo de la línea, una vez presentada la documentación requerida a tal fin.

Tales imputaciones no fueron desvirtuadas por la denunciada, la que solo se limitó a negar las mismas y ofrecer prueba, cuyo diligenciamiento nada aportó a su favor.

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

Con referencia a la infracción al art. 19 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 último, corresponde señalar que es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento del 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, 23/3/2022).

En este sentido, la suma por la cual procede la indemnización del rubro coincide con el reclamo efectuado por la denunciante, lo que deviene en la fundamentación que procede como basamento del extremo cuestionado.

El monto de la sanción impuesta es particularmente criterioso y prudente, por otra parte no se advierte, ni la recurrente ha demostrado que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

A todo evento, 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).

En este sentido se ha sostenido *"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).

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. 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.

Conforme los fundamentos vertidos corresponde desestimar los agravios en los que se funda el recurso y confirmar la Disposición 56/2024 ODC en todo lo que decide.

V. Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. A. L., en la suma equivalente a ocho (8) Jus . Con más el IVA de corresponderle (art. 5, 7 y 32 Ley XIII-4).

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

Madryn,

R E S U E L V E:

1. **DESESTIMAR** el ofrecimiento de prueba impetrado por la parte recurrente.
2. **CONFIRMAR** la Disposición 56/2024 ODC, en todo lo que ha sido materia de agravios.
3. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. A. L., en la suma equivalente a ocho (8) Jus. Con más el IVA de corresponderle (art. 5, 7 y 32 Ley XIII-4).
4. **REGÍSTRESE**, notifíquese, devuélvase.

La presente es dictada por dos vocales por concordar con la solución del caso y haber alcanzado la mayoría.

REGISTRADA BAJO EL Nº /24 SICA