Trelew, 26 de noviembre de 2024.

VISTOS: Estos autos caratulados: “B. y/o quien resulte responsable s/ presunta infracción a la Ley 24.240 (N. P. D.)”(Expte. N° 443 Año 2024 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por B. S.R.L. (en adelante *“B.”*), el 14/08/2024 (fs. 41/44 vta.), contra la Disposición N° 134/2024 (02/08/2024, fs. 34/37 vta.), dictada por la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Secretaría de Trabajo del Gobierno de Chubut (en adelante *“DGDyPCyU”*), concedido mediante Disposición N° 146/2024 (15/08/2024, fs. 45).

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 134/2024 la DGDyPCyU, en lo que aquí interesa, sancionó a B. con una multa de $1.000.000 por infracción a los arts. 4 y 10 bis, inc. c), de la Ley de Defensa del Consumidor, y le ordenó a la denunciada a que proceda a la devolución de $ 61.149 invertidos en la compra del producto, al mismo medio de pago utilizado por el denunciante. Además, como sanción accesoria, mandó a publicar la parte dispositiva de la Disposición en el Boletín Oficial y en un diario de mayor circulación de la zona, a costas de la denunciada.

Para ello, consideró lo denunciado por el consumidor, Sr. P. D. N., esto es, que compró una *“hidrolavadora 2.000 kp”* a la denunciada, mediante la modalidad on line, que abonó con tarjeta de crédito Visa Naranja y que al retirar el producto advirtió que no coincidía con el comprado. Que ante ello realizó el reclamo vía whattsapp, a lo que le respondieron que el producto era usado y que no podría proceder a su devolución.

En este sentido, se tuvo por acreditada la relación de consumo entre el denunciante y B. en virtud de la compra de la hidrolavadora.

Resaltó que la denunciada no se presentó en la etapa de conciliación, como tampoco formuló descargo contra el Acta de Imputación N° 32/24, que le fue notificada en fecha 29/05/2024.

Concluyó que existió violación del deber de información por parte de B., por cuanto con la prueba acompañada por el denunciante tuvo por acreditada la falta de información en los productos que comercializa con los alcances y en los términos exigidos por la ley. Que el producto adquirido no guardaba identidad con el recibido por el denunciante y que al intentar solucionar el problema fue en vano.

Destacó que de la lectura de los mensajes se desprendió que fue sumamente dificultoso poder acceder a un asesor quien, finalmente, le informó que el producto no tenía devolución porque era usado y que recién en esta oportunidad se mencionó que tenía esta característica.

Además, resaltó que de la factura de compra tampoco surgía que el producto adquirido fuera usado.

Que la empresa no se presentó en ninguna de las instancias, siendo que se encuentra en mejores condiciones de acreditar la circunstancia que invoca, por lo que concluyó, en consideración a lo dispuesto por el art. 3 de la LDC, que el producto era nuevo.

Del mismo modo entendió configurada la violación al art. 10 bis inc. *c)* en razón de que la denuncia se originó ante la negativa por parte de la denunciada de aceptar la devolución del producto recibido por el consumidor, que tal como explicó no era el que había comprado de manera on line a la denunuciada.

En síntesis, tuvo por constituida la infracción a los arts. 4 y 10 bis, inc. c), toda vez que B. no efectuó el pertinente descargo respecto del Acta de imputación y no desvirtuó los dichos del consumidor.

Por último, para graduar la sanción tuvo en cuenta la posición en el mercado de la denunciada y que las páginas dedicadas a la oferta y venta de productos on line, tienen la capacidad de captar un gran número de consumidores y éstos depositan su confianza en ellas, creyendo que el producto que compran será el que recibirán y en las condiciones pactadas.

II. Contra dicha Disposición, B. interpuso recurso de apelación y solicitó la suspensión de la ejecutoriedad de la Disposición, como medida cautelar innovativa, fundamentada en la verosimilitud del derecho y el peligro en la demora. Adujo que la ejecución de la sanción impuesta causaría un perjuicio irreparable al obligar al pago de una multa desproporcionada e improcedente, carente de fundamento legal válido y dictada sin respetar el procedimiento correspondiente. Además, alegó que esta suspensión no afecta el interés público, sino que asegura la seguridad jurídica al prevenir la aplicación arbitraria de sanciones.

Sostuvo que en ningún momento infringió el artículo 4 de la Ley 24.240, dado que la información relativa a la venta de los productos se encuentra debidamente publicada de manera clara y precisa en los términos y condiciones, los cuales están accesibles en la página web de la empresa. En particular, indicó que cuando un producto se comercializa como *"outlet"*, esta condición se detalla explícitamente en la misma publicación de venta y afirmó que no existió omisión de información por parte de su representado. Que el denunciante estaba plenamente informado sobre las características del producto al momento de la compra, lo que consta en los registros de la empresa.

Refirió que los productos de *“outlet”* no son usados, sino discontinuos y/o reacondicionados, sin posibilidad de devolución, como se detalló en los términos y condiciones. Que el denunciante sabía desde el inicio que adquiría un producto de tales

características, por lo que no correspondía cancelar la compra ni exigir la devolución del dinero.

Adujo que si bien no asistió a las audiencias, no hubo intención de perjudicar al denunciante y que carece de antecedentes o reincidencias. Sostuvo que la multa impuesta resulta arbitraria, desproporcionada y sin considerar las circunstancias del caso. Por ello, solicitó la revocación de la sanción y, subsidiariamente, que el monto sea ajustado al mínimo legal o sustituido por un apercibimiento.

III.- a) De manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, que remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (STJCh, SD Nº 18/SRE/2002, SD Nº 13/SCA/2006, y SI Nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; Cassagne, Juan Carlos, *"La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial"*, LL, 2008-E, 1274).-

En dicho marco, también este Tribunal, si bien debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados (doc. art. 280 del CPCC, por remisión del párr. final art. 7º de la Ley VII Nº 22), no está obligado a tratar todos los argumentos utilizados por las partes o por el órgano a quo sino *"sólo aquéllos que estimen decisivos para la solución del caso"* (C.S.J.N., 30/05/2006, Fallos 329:1951; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal).-

III.- b) Sentado ello, cabe señalar que no corresponde el tratamiento del planteo efectuado por la recurrente en el punto 4, titulado *"SOLICITA SUSPENSIÓN DE LA EJECUTORIEDAD DEL ACTO"*, toda vez que el recurso de apelación interpuesto fue concedido con efecto suspensivo.

Por otra parte, se advierte que lo manifestado en el punto 5 *"Realidad de los Hechos…"* resulta ser un razonamiento paralelo al efectuado por la autoridad administrativa. Sin perjuicio de ello, se analizará el cuestionamiento formulado por la recurrente respecto a la multa impuesta por la autoridad administrativa por haberse considerado infringidos los arts. 4, y 10 bis, inc. c, de la LDC.

En primer lugar, destacamos que la denunciada a pesar de estar notificada del Acta de Imputación N° 32/2024 (fs. 32 y vta.), no realizó el descargo en la oportunidad correspondiente (conf. art. 6 de la Ley V N° 22) a fin de ejercer su derecho de defensa ni presentó prueba al respecto, por lo que –en principio– deben considerarse como ciertos los

hechos efectivamente probados con las constancias obrantes. Es que este era el momento oportuno para que la denunciada presente su defensa, ofrezca prueba a fin de desvirtuar los hechos y cuestionar las infracciones imputadas por el organismo administrativo.

De tal modo, han perdido relevancia las manifestaciones de la denunciada realizadas en esta instancia, quien pretende suplir dicha omisión haciendo su descargo en esta oportunidad. Por el contrario, de las constancias labradas en la instancia administrativa, surge que no se brindó una información adecuada al denunciante en forma cierta, clara y detallada.

El deber de informar, que pesa sobre los proveedores, se establece en el art. 4 de la LDC y tiene base constitucional en el art. 42, encontrándose presente sobre toda la duración de la relación de consumo, en tanto *"es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales"* (Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, *"La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor"*, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304).

Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica, en definitiva, la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, *"Instituciones y economía"*, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, *"Protección procesal del usuario y consumidor"*, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).

Sin lugar a dudas, en la instancia administrativa la denunciada tenía la oportunidad para aportar toda la prueba indispensable para esclarecer el caso y evitar la aplicación de las sanciones que se le imputaron, lo que no hizo ni intentó.

De las constancias de la causa no surge que al momento de efectuar la compra el consumidor conociera que el producto era comercializado como *"outlet"*, como sostiene la parte apelante. Tal extremo, reiteramos, debió ser probado en la instancia administrativa por la denunciada para eximirse de responsabilidad.

Es de recordar que la finalidad tuitiva que persigue la LDC en su integralidad se traduce en la protección de la parte débil de la relación de consumo. De allí que, recibidas las actuaciones en esta sede, se aprecie la actividad seguida por los contradictores en sede

administrativa y se extraigan los indicios de su conducta que sirvan de argumentos a la hora de valorar la prueba aportada.

Ello no implica obligar a las empresas infractoras a producir prueba en su contra, sino que se le impone la carga de colaborar activamente en la dilucidación de la verdad objetiva del caso, evitando actitudes tendientes a obstaculizar el reclamo de la contraria para obtener la satisfacción de su pretensión. Como se dijo, en la especie, tal situación sería tan sencilla si la denunciada hubiera acompañado en la instancia correspondiente copia de la publicación en la que se ofrecía el producto con la indicación alegada.

En tal sentido, la denunciada no se presentó en la instancia administrativa, y, en consecuencia, ninguna prueba aportó para sostener el argumento defensivo que tardíamente esgrime al sostener su impugnación y evitar la aplicación de las sanciones que, finalmente, se adoptaron.

III.- c) Con respecto al cuestionamiento del monto de la multa pecuniaria impuesta como sanción, en primer lugar, en lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, en uno de los tantos fallos revisados, se ha dicho que la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Sala, SICA N° 008/2024, SICA N° 004/2024, SICA N° 020/2023, SICA N° 011/2023, SICA N° 24/2022, entre muchas otras).

No resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas tenidas en cuenta para justificar la sanción.

La Disposición recurrida, al cuantificar la multa impuesta, tomó en consideración como pauta lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC. En tal sentido, es de hacer notar que la recurrente menciona que la autoridad administrativa no mencionó las pautas del art. 49 de la LDC, esto es, la magnitud, el perjuicio ocasionado, la cuantía del beneficio ocurrido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o perjuicios sociales derivados de la infracción, la reincidencia y las demás circunstancias del caso.

Sin embargo, teniendo en cuenta la escala prevista por el art. 47 de la Ley N° 24.240 (conf. art. 119 de la Ley N° 27.701, publicada en el B.O. el 01/12/2022), esto es, de *“cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)”*, que la valorización informada por el INDEC, el 12 de noviembre de 2024, para la mencionada

canasta básica total para el *"hogar 3"* ascendió a $ 785.438, así como la entidad de las conducta sancionada y la posición que en el mercado tiene la empresa denunciada, se evalúa que el monto establecido por la autoridad administrativa no resulta excesivo respecto de las faltas cometidas. Ello es así ya que la multa de $ 1.000.000 establecida equivale a 1,27 canastas básicas para el hogar 3, lo cual practicante importa el mínimo de la escala. En consecuencia, debe confirmarse la Disposición N° 134/2024 DGDCyPU.

IV.- Por último, en lo concerniente a las costas generadas en esta instancia, en atención a cómo se resuelve la cuestión, corresponde que sean impuestas a la parte apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (conf., art. 69 del CPCC).

Como resultado, se regulan los honorarios del Dr. D. E. F., en su carácter de apoderado de B. SRL, por su labor en esta sede en la suma equivalente a 14 JUS, incluido el plus procuratorio (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7, 8, 13 y conc. de la Ley XIII N°. 4), más el IVA pertinente si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes N° 23.349 y N° 23.871), y siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

En su mérito, la sala "B" de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**

I) CONFIRMAR en todas sus partes la Disposición N° 134/2024 (02/08/2024, fs. 34/37 vta.), emitida por la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Secretaría de Trabajo del Gobierno de Chubut, en cuanto ha sido materia de recurso y agravios.

II) IMPONER las costas de esta sede a la denunciada perdidosa.

III) REGULAR los honorarios del Dr. D. E. F. en la suma equivalente a 14 JUS, incluido el plus procuratorio, con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

IV) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVASE.

GUILLERMO NICOLÁS WALTER **JUEZ DE CÁMARA**	**ALDO LUIS DE CUNTO** **PRESIDENTE**	**SERGIO RUBÉN LUCERO** **JUEZ DE CÁMARA**

REGISTRADA BAJO EL N° ____019____ /2024 - SICA - CONSTE.

P. D. SCHONHOFF
SECRETARIO SUBROGANTE DE CÁMARA