Trelew, 3 de diciembre de 2024.

VISTO Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 222/2024 – DGDyPCU del 09/10/2024, la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Rawson (en adelante, la autoridad de aplicación) sancionó a M. I. G., a A. B. y a S. B. con una multa de $459.190,69, equivalente a 0,5 canasta básica, hogar 3, del mes de junio del 2024, por la infracción a los artículos 4 y 10 bis de la ley N° 24.240. Y como sanción accesoria les impuso publicar, a su costa, la sanción en el Boletín Oficial y en el diario de mayor circulación de la zona donde se cometió la infracción, por un (1) día (conf. artículo 47 de la ley N° 24.240).

Asimismo, ordenó a M. I. G., a A. B. y a S. B. que abonen la suma de $929.160 a favor de M. L. C., en el plazo de diez (10) días, que deberá realizarse en la cuenta de Secretaria de Trabajo.

Para así decidir, en primer lugar, sostuvo que se cumplen los extremos requeridos por el artículo 3 de la LDC para la existencia de una relación de consumo entre la denunciante y los denunciados, quienes de manera cotidiana fabrican e instalan “casitas de madera”.

A continuación, transcribió el artículo 10 bis de la LDC. Destacó que la denunciada expresó que incumplió con su obligación de entregar el bien o producto por falta de coordinación con la consumidora, quien abonó la seña previo a la fecha de entrega y que no se acreditó que la falta de instalación de la casa de madera haya sido por su culpa.

Analizó los presupuestos objetivos de la compra, esto es, precio pactado y entrega del producto y advirtió que la denunciada omitió cumplir con su obligación de instalar la casita de madera y que no existe causal o eximente que justifique su incumplimiento.

Por otra parte, afirmó que los denunciados no le devolvieron a la consumidora las sumas que ésta abonó por la casita de madera y que únicamente se excusaron en que la falta de entrega fue por culpa de a consumidora.

Destacó que ante el incumplimiento una de las partes (denunciada) se enriqueció a costa de la otra (denunciante), que efectivamente cumplió con su obligación, al menos parcialmente y que ante el incumplimiento del contrato corresponde considerarlo rescindido con la obligación de restituirle a la consumidora las sumas abonadas.

Seguidamente, se refirió al deber de información (conf. artículo 4 de la LDC) a los artículos 42 de la CN y articulo 33 de la CP. Detalló que una correcta política comercial implica informar al cliente en forma efectiva previa a la contratación y en toda instancia posterior, más aun cuando surgen controversias. Dijo que ello se trata de una exigencia rigurosa porque la información que le sobra al proveedor le escasea al consumidor y es ésto lo que produce la desigualdad en las relaciones de consumo.

Relató que la parte denunciada no dio respuesta con respecto a la entrega del producto y que no era suficiente la alegada falta de coordinación con la denunciante. Afirmó que no se encuentran acreditado que los denunciados hayan ido en reiteradas ocasiones a entregar la casita y tampoco que hayan informadon los motivos del incumplimiento o devuelto el dinero que recibieron por la operación.

Expresó que, en consecuencia, la denunciada transgredió el artículo 4 de la LDC.

Por otra parte, analizó sus presupuestos daño directo y consideró que, en el caso, se materializaron. Asimismo, se refirió a la cuantía del daño causado a la consumidora y sostuvo a hojas 85 y vuelta se acompañó un presupuesto actualizado de la casita de madera contratada por la suma de $1.290.500, que se le debe realizar una quita del 28%, dado que la consumidora abonó el 72% del valor del precio pactado.

Por ello, indicó que corresponde que la denunciada abone en concepto de daño directo la suma de $929.160. Señaló que a fin de fijar dicho instituto cumple con los recaudos establecidos por el artículo 40 bis de la LDC.

Finalmente, resaltó que para la graduación de la multa (conf. lo previsto en los artículos 47 y 49 de la LDC), tuvo en cuenta las normas infringidas, el menoscabo económico a la consumidora, la infracción de la empresa y que no obran antecedentes de sanciones en dicho organismo a la denunciada, por lo cual aplicó una sanción equivalente a (0,5) canasta básica, hogar 3, del mes de junio del 2024 de $918.381,39.

--**II.** Contra dicha disposición, el 18/10/2024, M. I. G. y A. O. B., interpusieron recurso de apelación, que fue concedidos por Disposición N° 237/2024 - DGDyPCyU/STR, el 22/10/2024, con efecto suspensivo.

En su primer agravio los recurrentes alegan la falta de argumentación de la autoridad de aplicación, detallan que no se valoró debidamente la prueba presentada, tanto por la denunciante y por su parte, destacando que cumplieron con el deber de información, lo que fue probado por las capturas de pantalla acompañadas por la consumidora en su denuncia y que de ello surge que se le comunicó sobre la modalidad de pago y entrega del bien.

Relatan que la autoridad de aplicación interpretó erradamente los dichos de la consumidora y de su parte. Dicen que acompañaron abundante prueba que acreditan sus intentos de coordinar la entrega de la casita de madera y sobre los pretextos de la consumidora para evitar recibir el producto. Transcriben lo dispuesto por el artículo 4 de la LDC y aseguran que la autoridad de aplicación no tuvo en cuenta la conducta de la denunciante y la voluntad que demostraron para entregarle el producto.

Destacan que la consumidora es la principal incumplidora, ya que abonó la seña en cinco (5) cuotas, lo que imposibilitó la entrega del producto en la fecha acordada.

En lo que respecta a la infracción al artículo 10 bis de la LDC, alegan que no existió intención de recibir el producto por parte la consumidora. Dicen que es falso que el producto no se haya entregado porque la consumidora no abonó el total de la seña y agregan que pese a que la seña fue mal pagada siempre mantuvieron la intención de entregarlo y que más de una vez se tuvo que reprogramar.

En su segundo agravio señalan que la suma de $929.160 constituye una arbitraria graduación del monto estipulado para resarcir el daño directo, porque no se ajusta a los términos del artículo 40 bis de la LDC y se funda en un cálculo irrisorio que no hace al resarcimiento del supuesto daño.

Alegan que la autoridad de aplicación no efectuó una correcta valoración de los elementos de prueba, omitiendo evaluar el daño económico que su decisión le causa.

Destacan que el producto objeto de la relación de consumo es un trabajo artesanal, por lo que su precio es completamente subjetivo, determinado por el fabricante y que el monto del daño directo excede diez (10) veces la seña abonada.

Subrayan que, ni siquiera aplicando la tasa de intenses más alta del Banco Chubut S.A se alcanza el monto resarcitorio fijado y refieren que la actualización del monto que la consumidora pagó por la seña al 22/12/2022 asciende a la suma de $218.538,00, monto significativamente menor al fijado. Afirman que el perjuicio debe imputarse al valor que abonó el concepto de seña, es decir, $90.000 y no al precio total del producto, conforme el presupuesto que acompañó la consumidora.

Por último, solicitan que se los exima de responsabilidad por la falta de entrega del producto y se haga responsable de ello a la consumidora L. C..

III. Pasando a resolver, cabe recordar que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitado 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 (esta Sala, SICA Nº 63/2021, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; 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 el ejercicio de ese control, corresponde -justamente- verificar si medió o no exceso de poder que invalide el acto, examinando su legitimidad o validez formal y su legalidad o validez sustancial. Ello en tanto es atribuible al poder jurisdiccional determinar los límites de actuación del Poder Administrador en los casos concretos (conf. SICA Nº 63/2021 con

cita a Cassagne, Juan Carlos, “La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial”, L.L, 2008-E, 1274).

--No puede pasarse por alto que la finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que dicho sistema persigue la debida tutela y protección de estos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto inter normativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (conf. esta Sala, SICA N° 27/2024, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).

Sobre la infracción al deber de información, corresponde precisar que la LDC establece 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. 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.

--Además, cabe mencionar que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 42 CN, 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 (conf. esta Sala SICA N° 23/2023, con cita a: VALLESPINOS, Carlos Gustavo, OSSOLA, Federico Alejandro, “La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor”, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, páginas 229, 233 y 304).

Así es que, el sólo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC, por lo que sin lugar a duda surge que las empresas se comportaron con total negligencia al no brindar la información clara y precisa frente al reclamo de B. respecto de la fecha de pago impuesta para el cambio de modelo de vehículo, también sobre las consecuencias de la falta de o pago y la consecuente baja de la adjudicación de vehículo licitado.

--Cabe agregar que los argumentos brindados en la expresión de agravios no aportan elementos que den luz a la situación de la consumidora, ni surge algún dato que permita esclarecer lo acontecido, sino que ponen en evidencia que aún en esta instancia los

denunciados continúan violando su deber de información, ya que sus argumentos se ven acotados a reafirmar lo dicho en su descargo del 29/07/2024, esto es, que cumplieron con el deber de informar y que fue responsabilidad de la consumidora el incumplimiento de lo contratado, por su falta de predisposición en la coordinación de la entrega.

--Se debe recordar que esta Sala dijo en reiteradas oportunidades que cumplir con el deber de informar es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que su omisión constituye una infracción formal que se perfecciona sin necesidad de que se verifique un daño cierto al consumidor o un beneficio adicional a quien lo incumple. El solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC. Por lo tanto, resulta irrelevante examinar si el vicio en la información tuvo por finalidad obtener un provecho para el proveedor u ocasionar un daño a los consumidores: no informar debidamente perfecciona la falta (conforme SICA N° 15/2023 con cita a SICA N° 24/2022, SICA Nº 02/2020, SICA Nº 09/2015 y SICA Nº 06/2015, entre muchas otras).

Conforme los criterios reseñados, cabe puntualizar que los argumentos expresados por las recurrentes no logran rebatir las conclusiones de la autoridad de aplicación respecto a la violación del deber de información. Al respecto, cabe destacar que obra en el expediente prueba suficiente de las limitadas respuestas por parte de los denunciados frente a los reclamos de la consumidora.

--Por su parte, los denunciados sólo refieren de forma genérica que cumplieron con el deber de información y que fue por culpa de la denunciante que no pudieron hacer entrega del producto contratado, “casita de madera”.

Por dicha razón corresponde que los agravios analizados en este punto sean rechazados.

--Respecto a la multa impuesta a los denunciados por el incumplimiento de contrato, en primer lugar, corresponde señalar que la autoridad de aplicación incurre en un error cuando dice que estos trasgredieron el artículo 10 bis de la LDC. En realidad debe entenderse que la autoridad administrativa se refiere a que los recurrentes transgredieron lo dispuesto por el artículo 19 de la LDC.

--Dicho error no altera ni invalidad lo resuelto, dado que se trata sólo de una equivocación en la consignación de la norma y no en el análisis de las conductas descriptas e imputadas a los denunciados por parte de la administración, que es la prevista en la norma referida “el incumplimiento del contrato”.

--El artículo 19 de la LDC que impone a las empresas proveedoras de bienes y servicios cumplir con la modalidad de prestación del servicio, es decir, con el contrato, expresamente refiere que: *“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".

--La norma, contempla infracciones formales, ya que lo que sanciona la LDC es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatarioconsumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor y por tal razón, no es necesario un daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conf. esta Sala en SICA N° 15/2023 con cita a CNCAF Sala II; 13/07/2006, "American Express Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004"; Rubinzal Online; RC J 2023/06).

En el caso, C. contrato con los denunciados la compra de una casita de madera para su nieta, abonó la suma de $90.000 de $125.000 que costaba, esto es, más del 50% de su valor y conforme se encuentra acreditado con la documental que se acompañó, en reiteradas oportunidades solicitó la entrega del producto y su instalación, siendo la parte denunciada quien no brindó información suficiente sobre las imposibilidades de la entrega e instalación del producto en el tiempo contratado, ni brindo soluciones oportunas a ello, así como tampoco procedió a la devolución del dinero que la consumidora abonó.

--Siendo esos básicamente los hechos que surge de las presentes actuaciones, no cabe duda que los denunciados incumplieron con la entrega de la casita de madera, en tiempo y forma y en las condiciones acordadas con C., quien pagó casi la totalidad del valor pactado, suma que no le fue restituida. Ello, sin duda, configura un incumplimiento del contrato por parte de los denunciados y un perjuicio económico para la consumidora.

En consecuencia, corresponde que el agravio en análisis sea rechazado.

--En cuanto a la graduación de la indemnización por daño directo, cabe destacar el daño directo (artículo 40 bis de la Ley 24.240) incluye aquel de apreciación pecuniaria ocasionado al consumidor o usuario sobre sus bienes o persona, excluyéndose de dicha fórmula el daño moral; aquel que experimenta de rebote otra persona distinta del consumidor; el producido por el menoscabo a una persona, en su integridad física, estética, psíquica (gastos de asistencia médica, incapacidad sobreviniente que importa pérdida de utilidades, etcétera), que constituyen daños indirectos; y aquellos que son consecuencias mediatas (conexión entre el hecho originario y un acontecimiento distinto no ligado invariablemente a aquél, como por ejemplo, las ganancias ocasionales pérdidas). En este sentido, se incluye dentro del mencionado daño directo, en el sentido legal, al valor del producto o su reparación (esta Sala SICA N° 15/2017 con cita a: en BUERES, Alberto - PICASSO, Sebastián, "La

responsabilidad por daños y la protección del consumidor", en "Revista de Derecho Privado y Comunitario", t. 2009-1, página 61).

Dicho ello, advertimos que le asiste razón a los recurrentes en cuanto exponen que el monto fijado en concepto de dañó directo por la autoridad de aplicación excede el perjuicio económico sufrido por la consumidora, dado que lo que corresponde que se indemnice es lo efectivamente abonado por esta, esto, la suma de $90.000, con su actualización conforme tasa activa que prevé el Banco Chubut para operaciones de descuento documentos 30 días y restantes operaciones vencidas desde el 22/12/2022, fecha en que se abonó la seña pactada, hasta el efectivo pago.

En virtud de ello, corresponde hacer lugar al agravio en este punto y revocar el artículo 1 de la Disposición N° 222/2024 DGDCPCyU, en cuanto ordena a M. I. G., a A. B. y a S. B. abonar a la consumidora la suma de $929.160 y, en consecuencia, ordenar que los mencionados abonen, en concepto de daño directo, a L. C. la suma de $90.000, con más intereses que se deben calcular conforme la tasa activa que prevé el Banco Chubut para operaciones de descuento documentos a 30 días y restantes operaciones vencidas, desde el 22/12/2022, fecha en que se abonó la seña pactada, hasta su efectivo pago, el que deberá realizarse en el plazo de diez (10) días de quedar firme la presente, en la cuenta de Secretaria de Trabajo. Confirmando la disposición recurrida en todo lo demás que fue materia de agravios.

--**IV.** Pese a prosperar uno de los agravios articulados, las costas se deben imponer a los recurrentes por mantenerse en lo sustancial de la condena impuesta por la autoridad de aplicación (artículo 69 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios de la Dra. I. M. B., en la suma equivalente a ocho (8) Jus, para cada uno (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4), con más el IVA en caso de corresponder.

Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE:</u>

REVOCAR parcialmente la Disposición N° 222/2024 DGDCPCyU (09/10/2024) en cuanto ordena a M. I. G., a A. B. y a S. B. abonar L. C. la suma de $929.160 y, en conforme lo establecido en los considerandos de la presente, **DISPONER** que los mencionados abonen a L. C., la suma de $90.000, con más intereses que se deben calcular conforme la tasa activa que prevé el Banco Chubut para operaciones de descuento documentos a 30 días y restantes operaciones vencidas, desde el 22/12/2022 hasta su efectivo pago, en el plazo de diez (10) días, en la cuenta de Secretaria de Trabajo. Y Confirmar la disposición recurrida en todo lo demás que fue materia de agravios.

IMPONER las costas a los recurrentes.

--**REGULAR** los honorarios de la Dra. I. M. B. en la suma equivalente a ocho

ARI
ROGANTE

(8) Jus, con más el IVA en caso de corresponder.

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase a la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Rawson.

Marcelo Fernando Peral
PRESIDENTE

Florencia CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° ___59___ /2024 - SICA. Conste.

Florencia CESARI

SECRETARIA SUBROGANTE