Puerto Madryn, de diciembre de 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"Q., M. E. c/ P. R. para fines determinados S.A. s/ Presunta infracción Ley 24.240" (Expte. N° 368/24)**, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto contra la Disposición 54/2024 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a la empresa denunciada 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, impone multa de $ 500.000, en concepto de infracción a los arts. 4 y 40*bis* Ley 24.240, con más los intereses que correspondan desde el 3/1/2024 hasta su efectivo pago, conforme la tasa activa para operaciones de descuento y documentos a treinta días del B. del C.

Por su parte, ambas partes fundan sus recursos de apelación en un extenso libelo, a cuyos fundamentos nos remitimos.

Agravios de la empresa denunciada. Del cotejo del resolutorio en crisis y el memorial de agravios surge que las motivaciones dadas por la quejosa se limitan a discrepar con lo resuelto por la ODC.

De la lectura del memorial de agravios se colige que la recurrente manifiesta su disconformidad con el resolutorio en crisis discrepando con lo resuelto por el Magistrado de la instancia inferior, careciendo sus agravios de una sólida argumentación que abone sus diferencias con el mismo.

La expresión de agravios constituye una verdadera carga procesal, y para que cumpla su finalidad debió contener una exposición jurídica que contenga la crítica concreta y razonada de las partes de la resolución que

considere equivocadas, ello no ocurre en el memorial de trata en el que inclusive se confunde el nombre del denunciante.

Sin perjuicio de lo expuesto, este Cuerpo entiende que corresponde aplicar un criterio amplio para valorar la suficiencia de una expresión de agravios, por ser lo que mejor se aviene con un escrupuloso respeto por el derecho de defensa en juicio y con el mantenimiento de la doble instancia adoptada por el legislador. Así lo ha interpretado el STJ al expresar "*Nótese que la apelación es un recurso ordinario, en el que resulta suficiente que el recurrente brinde las bases jurídicas de su disconformidad o disenso, que suministre argumentos que funden su punto de vista diferente.*" (Expte. 24471-D-2016, 23/09/16), por lo que concierne analizar los agravios del apelante.

Se agravia la infraccionada por cuanto sostiene que no existió de su parte infracción al artículo 4 LDC, argumentando a su vez que la resolución adolece de falta de fundamentación. Tales afirmaciones no fueron corroboradas por instrumento probatorio alguno que desvirtúe las imputaciones impetradas por la denunciante.

No puede desconocerse que la referida norma 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.

En tal sentido, cabe puntualizar la negativa a remitir los recibos de cancelación de deuda ni la liquidación detallada de lo abonado y adeudado, por lo que se vio obligada a remitir CD que no fue respondida. También vale hacer hincapié en el destrato recibido en su comunicación con la concesionaria Ruta 3, cuando solicitó la remisión del cupón correspondiente

a la cuota del ms de julio/24, a lo que se suma la negativa a remitirle los cupones de pago.

A mayor abundamiento cabe recordar que tampoco asumió el compromiso acordado en la audiencia de conciliación.

Adviértase que la Empresa no le ha proporcionado el trato digno al consumidor, tal como lo dispone el art. 8*bis* LDC, cuando prescribe que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios y abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

El art. 4 LDC 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 manifiesta haber brindado no resultó acreditada en las actuaciones.

Tales extremos reflejan a las claras que la denunciada ha obrado en infracción a la norma directriz violando su deber de informar al consumidor, por lo que el agravio será desestimado.

Por otra parte, 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 y supone la reparación de las consecuencias más inmediatas del incumplimiento contractual.

En las presentes se encuentra corroborada la existencia de infracción, en cuanto existe responsabilidad de la empresa denunciada por incumplimiento de su deber de informar y por incumplimiento contractual al no haber cumplido con la obligación a su cargo, lo que generó en la parte denunciante una lesión en los términos del artículo 40*bis* LDC.

Sentado lo anterior, en virtud de la mora en el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la proveedora se tendrá como parámetro para la valoración de la magnitud del perjuicio sufrido por la denunciante.

Sin perjuicio de lo expuesto, no podemos perder de vista que 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.

La recurrente debió aportar algún nuevo elemento de convicción u otras razones que justificasen una solución distinta, es decir, privar a la disposición impugnada de su apoyatura para hacerla caer. Tales extremos no se verifican en autos.

El ordenamiento establece el principio general de la indemnización plena, de raigambre constitucional (cfr. CSJN, "*Aquino*" 21/9/2004 Fallos: 327:3753).

De conformidad con lo hasta aquí fundamentado, resulta inevitable concluir que este Cuerpo no avala el recurso de trato, por lo que, corresponde confirmar la Disposición recurrida en todo lo que ha sido materia de agravios.

b) Agravios de la denunciante: Se agravia el denunciante pues entiende que la Disposición de trato omitió expedirse en cuanto al cumplimiento del convenio de regularización de la deuda, acordado con la denunciada, como también a la negativa de brindar las cuotas cuyo vencimiento se operan en el transcurso de las presentes actuaciones.

La competencia es el conjunto de facultades que un órgano puede legítimamente ejercer en razón de la materia, es decir es la aptitud legal o potestad que se le atribuye a un órgano administrativo en la toma de decisiones.

Cabe afirmar que la competencia es un presupuesto normativo esencial para que el proceso se constituya regularmente, por cuanto 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 motivado en la exposición de las razones por las cuales se han vulnerado los mandatos de la LDC.

Sin perjuicio que en autos se han acreditado pagos al convenio arribado con Plan Rombo, corresponde dejar sentado que los pedimentos de la recurrente en sus dos primeros agravios exceden las facultades del órgano administrativo, por lo que tal solicitud debe ocurrir por la vía que corresponda.

Respecto a la graduación de la sanción impuesta a la denunciada cabe afirmar que la misma guarda adecuada relación con el hecho constatado y la infracción cometida por la empresa denunciada.

La jurisprudencia destaca que "… *la facultad de graduación de la sanción entre el mínimo y el máximo previsto en la ley es materia propia del poder administrador, pero no escapa al control de razonabilidad que corresponde al Poder Judicial con respecto a los actos de la Administración Pública, incluso cuando se trata de facultades discrecionales de la Administración...*" (Sumario de fallo, 23/6/23, Id SAIJ: SUQ0090202, CC C.Riv., Sala Única, 23/06/23, Expte. n° 937/22 ODCMCR s/ Recurso de apelación (Expte 354/23)" SICA N° 342/2023).

Desde tal perspectiva, no se puede dejar de soslayar que la denuncia y la apertura del sumario se limitó al incumplimiento del deber de información.

En consecuencia, no surgiendo de las constancias obrantes en las actuaciones el absurdo o dislate de la sanción impuesta a la denunciada, corresponde confirmar la multa impuesta en la Disposición impugnada por superar el monto dispuesto el control de razonabilidad y proporcionalidad.

El art. 40*bis* LDC impone una restricción respecto del alcance a los daños que pueden ser resarcidos en sede administrativa. De la misma surge la existencia a nivel provincial y municipal la atribución legal de facultades para resolver conflictos entre particulares, lo que permite al órgano en

cuestión equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión del consumidor o usuario.

En sentido concordante se ha afirmado que la asignación de facultad indemnizatoria a la autoridad administrativa de defensa del consumidor tiene como objetivo dar una respuesta sencilla a las causas de pequeña cuantía que no llegan a los tribunales, resulta lógico que su ejercicio sólo tienda a la reparación de tales "daños menores" (cfr. CSJN *"Ángel Estrada y Cía."* Fallos 328:651).

Así las cosas, resulta claro que la normativa citada concede al mencionado organismo competencia para disponer la indemnización del daño directo al usuario y/o consumidor, por lo tanto dicha atribución deviene procedente el plazo que otorga para el cumplimiento de la obligación, en tanto el mismo no luce ilógico ni desatinado.

Por ello, de conformidad con las pautas establecidas corresponde confirmar la Disposición N° 54/2024ODC, en todo lo que ha sido materia de agravios.

III. Las costas de esta instancia se imponen en el orden causado (art. 69 CPCC y art. 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios del Dr. E. P., en la suma equivalente a diez (10) Jus y los de los Dres. M. I. T. y D. G. L., en conjunto, en la suma equivalente a diez (10) Jus. Con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).

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

RESUELVE:

1. **CONFIRMAR** la Disposición 54/2024 ODC, en todo lo que ha sido materia de agravios.

2. **COSTAS** de esta instancia se imponen en el orden causado (art. 69 CPCC y art. 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios del Dr. E. P., en la suma equivalente a diez (10) jus y los de los Dres. M. I. T. y D. G. L., en conjunto, en la suma equivalente a diez (10) Jus. Con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).
3. **REGÍSTRESE,** notifíquese y devuélvase.

La presente es firmada por dos vocales por concordar con la solución del caso, alcanzar mayoría y encontrarse el Dr. Julián Emil Jalil en uso de licencia.

Registrada bajo N° /2024 SICA