Trelew, 13 de marzo de 2025.

VISTO Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 068/2024 ODC (10/07/2024) la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (autoridad de aplicación), en lo que aquí interesa, impuso una multa de $350.000 a las empresas F. L. A. (en adelante F.) y a T. N. S.A (en adelante, T. N.) por la infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Asimismo, mandó a publicar, por un día, a costa de la condenada, una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el Boletín Oficial y en el diario E. C. de la ciudad de Trelew, dentro de los diez (10) días de quedar firme la disposición.

Para ello, señaló que T. N. infringió los artículos 4 y 19 de la ley N° 24.240, por las razones que expuso en el acta de imputación e inicio de sumario.

En relación a la devolución del dinero a la consumidora, sostuvo que, ni los resúmenes de cuentas ni las capturas de pantallas, que la infraccionada acompañó, esclarecen los hechos, ya que en reiteradas oportunidades la denunciante manifestó no haber recibido dinero alguno. Asimismo, se refirió a la responsabilidad solidaria de las denunciadas (conf. artículo 40 de la LDC).

Por otra parte, expresó que la empresa debe mantener indemne al consumidor conforme su deber de seguridad.

Explicó que el deber de información (conf. artículo 4 de la ley N° 24.240), justifica la necesidad de suministrar al consumidor los conocimientos que carece, para permitirle una elección racional y fundada sobre el servicio que desea contratar. Y aseveró que las desigualdades que existen entre el proveedor y consumidor sobre la información de los productos y servicios, se tornan más evidente cuando la proveedora es una empresa.

Relató que la denunciada en ningún momento intentó llegar a un acuerdo a fin de dar una posible solución a la consumidora.

Seguidamente, citó jurisprudencia referida al contenido y alcance del acta de imputación y lo dispuesto por el artículo 6 de la ley VII N° 22 y valoró la conducta asumida por la empresa durante la tramitación del proceso.

Por último, para la aplicación y graduación de la sanción, ponderó los perjuicios para la consumidora resultantes de la infracción, la posición en el mercado de la infractora, los antecedentes que tramitaron ante el organismo administrativo, entre otras cuestiones (conf. artículos 47 y 49 de la LDC).

II. El 07/08/2024, F. interpuso recurso de apelación, que fue concedido el 09/08/2024.

Por SICA N° 47/2024 (30/09/2024), este Tribunal confirmó la Disposición N° 68/2024, al tratar el recurso de apelación interpuesto por F.

III. El 07/08/2024, T. N. interpuso fundadamente recurso de apelación, que fue concedido en relación y con efecto suspensivo, recién el 06/11/2024 y remitido a este Tribunal el 11/11/2024, dado que la autoridad de aplicación, por un error material involuntario según lo informó a hojas 235, traspapeló dicho recurso de apelación.

Tarjeta N., en primer lugar, se agravia de la graduación de la sanción, transcribe los artículos 47 y 49 de la LDC y el artículo 7, inciso c, de la ley nacional de procedimiento administrativo (Ley N° 19.549), y considera que el monto de la multa es arbitrario y contrario a lo dispuesto por la LDC, en cuanto no respeta ni tiene en cuenta los criterios de aplicación y graduación de las *penas* establecidas en el artículo 49 de la LDC. Manifiesta que la Disposición no cuantifica el monto de la multa ni del daño.

Además, afirma que la determinación de la sanción no es materia de discrecionalidad administrativa, sino de legalidad y dice que, en las presentes actuaciones, se fijó el valor de la multa sin tener en cuenta la garantía de razonabilidad y el principio de proporcionalidad.

Por otra parte, hace referencia a la exigencia legal de fundar el acto administrativo y al principio de proporcionalidad, cita doctrina y jurisprudencia y sostiene que la sanción impuesta no respeta la proporcionalidad entre el *"pretendido ilícito administrativo"* y el monto de la sanción impuesta de $350.000, ante el supuesto incumplimiento a la LDC. Expresa que la pena es excesiva en relación al *ilícito* e inconstitucional.

Asimismo, destaca que el exceso de *punición* sobre la decisión administrativa es determinante de la nulidad del acto administrativo e indica que, en el caso, la sanción fue impuesta sobre la base de meras conjeturas y que, su *quantum* resulta desproporcionado, ya que no se ajusta a las pautas legales. En consecuencia, solicita se revoque la sanción o en su caso se reduzca el monto.

En segundo lugar, alega que las omisiones al deber de información descriptas por la autoridad de aplicación no fueron llevadas a cabo por ella, sino por F. Explica que solo actúa como medio de pago y que, conforme lo establece la ley de tarjeta de crédito, las entidades emisoras no son responsables de los incumplimientos contractuales en los que puedan incurrir los comercios.

Relata que no tenía conocimiento de que F. había cancelado el vuelo. Asegura que le informó al usuario que la aerolínea no efectuó la devolución de los pasajes aéreos, solicitándole a dicha empresa que acompañe el comprobante de la anulación y/o devolución y detalló que, para que dicho comprobante sea válido, debía contener la palabra anulación,

si el monto a reembolsar era el total o parcial y los últimos cuatro números de la tarjera. Asimismo, aclara que las sumas referidas al impuesto país se debieron a un consumo en dólares y no por la compra de los pasajes aéreos.

Sostiene que también le informó que el comprobante presentado por el comercio no es el que corresponde al cliente que emite *M. P.*, que Visa había aclarado que se registra una devolución del día 22 de marzo –sin indicar año- por el importe reclamado y que ofreció abonar al consumidor la suma de $75.000.

Como tercer agravio, se refriere a la multa por la infracción al artículo 19 de la LDC. Indica que cumplió con los términos, plazos, condiciones y modalidades de contratación. Asevera que F. fue quien no cumplió con los términos y condiciones contratadas por la consumidora.

En su cuarto agravio, hace referencia al daño directo, indicando que el detrimento patrimonial no fue demostrado y alega la inaplicabilidad e inconstitucionalidad del artículo 40 bis de LDC, argumentando que la autoridad de aplicación no cumple con los presupuestos que exige la norma para su aplicación.

En su quinto agravio alega que la aplicación de la multa es abstracta dado que la empresa P. informó que los reintegros fueron devueltos por *M. P.* en sus resúmenes de cuenta Visa.

En sexto lugar, se agravia de que se haya considerado que su conducta es “reincidente” y solicita la inaplicabilidad de dicho término, dado que se aplica solo en derecho penal, no al derecho administrativo consumeril.

En séptimo lugar se agravia de la orden de publicar una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y en el diario Chubut de la ciudad de Trelew.

Por otro lado, plantea la inconstitucionalidad de toda norma local que exija el depósito previo de la multa impuesta por un órgano administrativo. Para ello sostuvo que la norma constituye una limitación al ejercicio de defensa por aplicar normas inherentes al principio del *“solve et repete”*.

Finalmente, hace reserva del Caso Federal y solicita que se revoque la sanción.

IV. Pasando a resolver, cabe recordar 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 (esta Sala, 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).

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 esta manera se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (conforme esta Sala, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).

En el caso, el 14/09/2023, P. O. S. denunció ante la autoridad de aplicación que compró cuatro (4) pajares aéreos idea y vuelta de Buenos Aires a Trelew a la empresa F. con la tarjeta de crédito T. N., que los vuelos de vuelta fueron cancelados, que la aerolínea se comprometió a reintegrar el dinero de los pasajes cancelados en la misma tarjeta de crédito con la cual realizó la compra y que ello no habría ocurrido, motivo por el cual solicitó la devolución de lo abonado por los pasajes que fueron cancelados.

1) Dicho ello, respecto a 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 solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC. En este contexto, de las constancias de la causa se desprende, sin lugar a duda, que T. N. omitió brindar la

información clara y precisa sobre la vinculación existente entre la tarjeta terminada en X. (hoy vencida) y M. P., tal como fue solicitado por la autoridad administrativa en la audiencia de conciliación, como tampoco explicó los motivos por los cuales no se formalizó la devolución del dinero por los pasajes que fueron cancelados y que la consumidora compró con dicha tarjeta.

Cabe agregar que los argumentos brindados por T. N., tanto en el descargo como 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 respecto a la devolución del dinero que F. habría realizado, lo que ponen en evidencia que aún en esta instancia la tarjeta continúa violando el deber de información. En efecto, en sus agravios se limita a repetir lo dicho en el descargo, esto es, que no incumplió con el deber de informar; que fue responsabilidad de F. la cancelación de los vuelos y, por ende, fue la aerolínea quien omitió informar.

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.

Así, los argumentos señalados por las recurrentes no logran rebatir la violación del deber de información que la autoridad de aplicación verificó. Obra en el expediente prueba suficiente de que las limitadas respuestas por parte de T. N. frente al pedido de aclaración efectuadas en la audiencia de conciliación, para que informe sobre el destino del dinero que F. habría devuelto a la consumidora por la cancelación de los vuelos, así como tampoco brindó información sobre la referida vinculación de la tarjeta terminada en X. (hoy vencida) con M. P. En virtud de ello, el presente agravio debe ser rechazado.

2) Con relación a la vulneración del artículo 19 de la LDC (modalidades en la prestación de servicios) corresponde precisar que, en éste supuesto, lo que sanciona la Ley de Defensa del Consumidor 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 prestatario-consumidor. Por tanto, alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor.

En este sentido, nunca debe perderse el rumbo respecto a que el régimen de protección consumeril se dirige, precisamente, a dar una respuesta ágil y efectiva a aquellas personas que consumen bienes y servicios como destinatarios finales. En este contexto, no puede soslayarse que el incumplimiento de las obligaciones a cargo de T. N. se evidencia ante la

falta de devolución del dinero de los pasajes aéreos que la consumidora compró con la tarjeta y que fueron cancelados por la aerolínea.

De las constancias de la causa se observa que, en la etapa conciliatoria, la consumidora manifestó expresamente que pretendía el reintegro del dinero abonado por los cuatro (4) pasajes cancelados, ante ello, la autoridad de aplicación le solicitó a T. N. que informara su vinculación con M. P. Al respecto, T. N. nada dijo sobre el destino del dinero, ni respecto de la devolución que la empresa F. habría realizado, ni su vinculación con M. P. Por el contrario, se limitó a alegar que cumplió con los deberes a su cargo, pero no aportó prueba que sustente sus dichos.

En este aspecto, debe recordarse que las constancias acompañadas en la denuncia con más la imputación que realiza la autoridad de aplicación, impone al denunciado la "carga" de ofrecer y producir prueba en contrario, según lo establece el artículo 6, inciso a), de la ley VII N° 22, presunción legal en sintonía con lo previsto en idénticos términos por el artículo 45, apartado 6º, de la ley N° 24.240, y que responde al fin tuitivo del sistema de proteger a la persona consumidora. En el caso la recurrente pudo, al presentar su descargo, ofrecer todo tipo de pruebas, como documental, informática y pericial -entre otras-, lo que no hizo.

En otras palabras, los proveedores se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, pero también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Así, estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra cuando existe orfandad probatoria (conf. esta Sala, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 05/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, "Ley de Defensa del Consumidor", Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).

Por ello, el presente agravio debe ser rechazado.

3) Respecto al daño directo, toda vez que la autoridad de aplicación únicamente le ordenó a F., y no a T. N., reintegrar a la consumidora la sumas de los cuatro (4) pasajes cancelado, con más intereses, el agravio expresado por la tarjeta en este sentido resulta inconducente.

4) En cuanto al argumento de que la multa impuesta a T. N. es arbitraria, irracional, desproporcionada y confiscatoria, corresponde destacar que el presupuesto de hecho para la procedencia de la multa prevista en el artículo 49 de la LDC es la verificación de una infracción al régimen de la LDC, que en el caso es la infraccion a los artículos 4 y 19 de la LDC (doctrina de los artículos 3 y 37 de la LDC; artículo 6°, inciso "b", de la Ley VII N°

22; esta Sala, SICA N° 20/2022, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras).

También, las alternativas para graduar la sanción, en este caso, fueron las previstas por el artículo 49 de la LDC, que postula la necesidad de ponderar la posición en el mercado de la empresa infractora, el perjuicio resultante para el usuario, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos derivados de la infracción, entre otras (artículo 6, inciso "f", párrafo final, de la Ley VII Nº 22; esta Sala N° SICA 20/2022 con cita a C.S.J.N., 30/05/2001, Fallos 324:1740).

En relación al monto de la multa, se observa que la suma $350.000 dispuesta, se encuentra dentro de los parámetros del artículo 47 de la LDC.

Respecto al argumento de que la multa devino abstracta dado que “P.” habría brindado una solución al indicar que los reintegros fueron devueltos por M. P., conforme surge de los resúmenes de su cuenta Visa y los cuadros que adjuntó (prácticamente ilegible), cabe precisar, como ya fue expuesto, que el presupuesto hecho para la aplicación de la multa es la infracción al LDC. Por ello, siendo que, en el caso, la denunciada infringió efectivamente los artículos 4 y 19 de la LDC, es que se le impuso la sanción de multa en los términos del artículo 47 y 49 de la LDC y ello, independientemente de que P. haya o no brindado una solución al caso.

5) En relación al pedido de suspensión de la publicación y de la ejecución de la disposición, así como del planteo de inconstitucionalidad del requisito *“solve et repete”* y de toda norma local que exija el depósito previo de la multa impuesta por un órgano administrativo, destacamos que resultan improcedentes, toda vez que el artículo 7 de la Ley VII N° 22, establece expresamente que contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá interponer recurso de apelación que tramitará ante la Cámara de Apelaciones y que será concedido con efecto suspensivo, por lo que no es necesario un pronunciamiento del Tribunal al respecto. Además, la propia Disposición N° 068/2024 específicamente establece que la publicación debe efectuarse dentro de los 10 días de quedar firme, condición que, lógicamente, no se configura mientras se encuentre pendiente la resolución del recurso interpuesto.

Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 068/2024 ODC se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmarse la resolución recurrida.

V.- Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (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 los abogados P. M. M. y L. M., en conjunto, en la suma

equivalente a ocho (8) Jus (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4) más el IVA en caso de corresponder.

Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE:

CONFIRMAR la Disposición N° 068/2024 ODC (10/07/2024) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew.

IMPONER las costas a la recurrente vencida.

REGULAR los honorarios de P. M. M. y L. M. en conjunto, en la suma equivalente a ocho (8) Jus, más el IVA en caso de corresponder.

DEJAR constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión.

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.

Marcelo Fernando PERAL
PRESIDENTE

Florencia CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° ___06__ /2025 - SICA. Conste.

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA