Trelew, 07 de abril de 2025.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I. Mediante Disposición N° 139/2024 ODC, la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante, la autoridad de aplicación), impuso una multa de $400.000 a la empresa A. A. S.A (en adelante, "A.") por la infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor. Además, le ordenó restituir a A. T. J. una valija de viaje con las características descriptas y el contenido que la consumidora denunció (hojas 04/05). Por último, mandó a publicar por un (1) día, en el diario E. C. de la ciudad de Trelew, una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición.

Para ello, consideró que A. infringió el artículo 4 de la LDC, dado que, a pesar de estar debidamente notificada guardó silencio respecto a los hechos denunciados por la consumidora y porque, además, nunca brindó información real. Sostuvo que la denunciada actuó displicentemente al entregarle la valija de un pasajero a otro en una localidad distinta, recuperándola tres (3) días después y con el faltante de las pertenencias que fueron denunciadas por la consumidora. Asimismo, indicó que A. no aportó prueba y, además, que guardó silencia ante el dictado de la medida preventiva.

Respecto de la infracción al artículo 19 de la LDC, señaló que la denunciada no respetó las modalidades de prestación del servicio en cuanto a lo ofrecido, publicado y convenido y que no aclaró sobre la devolución de la valija que contenía los efectos personales de la consumidora. Afirmó que el menoscabo económico se observa toda vez que la denunciante no devolvió la valija, siendo que tiene a su cargo el deber de seguridad que le impone mantener al consumidor indemne.

Seguidamente, en relación a la aplicación y graduación de las sanciones (conf. artículos 47 y 49 de la LDC), ponderó, entre otras cuestiones, los antecedentes que tramitaron ante el organismo administrativo, los perjuicios para la consumidora y la posición en el mercado de la infractora.

II. El 03/01/2025, A. interpuso fundadamente recurso de apelación, que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 07/01/2025.

En sus fundamentos, en primer lugar, sostiene que el organismo administrativo priorizó arbitrariamente y sin pruebas las manifestaciones de la denunciante, ignorando lo expuesto en el descargo. Argumenta que ello la coloca en una situación de desprotección y desventaja porque se vio obligada a responder sobre meros dichos carentes de todo sustento probatorio, lo que implica una violación a su derecho de defensa, considerando ello determinante para declarar la nulidad del acto administrativo. Trascribe el artículo 18 de la CN y cita jurisprudencia.

En segundo lugar, trascribe parte de la Resolución S.T N° 47/95 y lo dispuesto en la página web de la empresa (www.a..com), referidas a las políticas ante el extravío de un equipaje y sostiene que los pasajeros no pueden alegar su desconocimiento. Dice que, si bien la consumidora cumplió con todos los requisitos allí dispuestos, en ningún momento declaró el contenido de su equipaje, razón por la cual desconoce su contenido.

En tercer lugar, señala que desde el primer momento tuvo la voluntad de conciliar con la consumidora y que, ante el extravío del equipaje le ofreció la suma de $110.189,24, según valor tarifado por el CNRT al momento del hecho.

En cuarto lugar, cuestiona la razonabilidad de la multa impuesta alegando que no se justificó la imposición de las sanciones administrativas. Cita doctrina y jurisprudencia.

En quinto lugar, afirma que es cuestionable que la autoridad de aplicación resulte mayormente beneficiada, aún en el caso de considerarse ciertos todos los hechos denunciados. Trascribe lo dispuesto por el artículo 49 de la LDC y cita doctrina y jurisprudencia.

En el punto 6.6 propone abonar a la consumidora la suma de $551.660,62, solicitando que se corra traslado de la propuesta.

Por último, plantea la inconstitucionalidad del pago previo y el Caso Federal.

III. a) De manera preliminar debe recordarse 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 (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).-

b) A fin de resolver, se efectuará una reseña de las actuaciones:

1) Mediante denuncia N° 596, sin fecha, A. T. J. denunció por ante la Oficina de Defensa del Consumidor que el 18/08/2023 viajó con la empresa de transportes A. desde la ciudad de Viedma hacia la ciudad de Trelew. Que al llegar al destino el chofer le informó que su equipaje había sido entregado por error a otro pasajero en la ciudad de Sierra Grande (Río Negro). Relató que realizó el reclamo a la secretaria de la empresa sin obtener una respuesta y detalló que su valija contenía una computadora (*"network")*, $80.000, en billetes de $100 y $500, ropa y zapatos.

Asimismo, narró que el 21/08/2023 la empresa recuperó la valija, pero que al momento de ir a retirarla no le permitieron revisar su contenido, indicándole que debía firmar en conformidad para poder hacerlo. Expresó que, ante su negativa a firmar en conformidad, la empresa no le entregó la valija.

2) El 25/09/2023 se celebró audiencia de conciliación a la que comparecieron la denunciante y la empresa A. Esta última acompañó escrito en el que manifestó que la valija de J. se encontraba en la agencia de la ciudad de Mendoza y que a requerimiento de la consumidora se la enviarían.

Por su parte, la denunciante manifestó que la valija se encontraba en la ciudad de Viedma, pero que ella reside en la localidad de Carmen de Patagones. Además, que la empresa pretende

que firme en conformidad para poder retirar su equipaje, sin embargo, afirmó desconocer si se encuentran todas sus pertenencias en el interior y que, previo a retirarla, pretende revisarla.

3) El 03/10/2024, mediante Disposición N° 109/2024, la autoridad de aplicación ordenó, en carácter de medida preventiva, que A. restituya la valija a la consumidora, en el término de diez (10) días, bajo apercibimiento de iniciar el sumario administrativo.

4) El 05/11/2024, se labró Acta de imputación, infracción y apertura de sumario N° 100/2024, mediante la cual se imputó a la empresa A. la presunta infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC.

5) El 27/11/2024, A. presentó descargo y ofreció, como propuesta conciliatoria, la suma de $110.189,24.

6) El 11/12/2024, la autoridad de aplicación dictó la disposición recurrida.

c) Sentado lo anterior, cabe destacar que A. sostiene que la resolución de la ODC es infundada y que se priorizó el relato de la denunciante sin tener prueba alguna, alega demás la violación del derecho de defensa en juicio.

Al respecto, 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.

En el caso, la denunciada no aportó ninguna prueba limitándose a sostener que la denunciante nada probó sobre sus manifestaciones. Es decir, no obstante la carga de la prueba que pesaba sobre la parte apelante, ninguna prueba aportó en sede administrativa tendiente a torcer la decisión de la administración y así evitar la aplicación de las sanciones que, finalmente, se adoptaron con apoyo en los elementos aportados en dicha sede.

Cabe recordar que el descargo constituye el acto en virtud del cual el presunto infractor responde a la imputación efectuada por la autoridad de aplicación, configurando la expresión de la legítima defensa de sus derechos (conf. esta Sala en SICA N° 2/2014) y que el acta de imputación, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, podrán constituir prueba de los hechos, salvo que resulten desvirtuados por otras pruebas que la denunciada acompañe y ofrezca en su descargo (conf. artículo 6, segundo párrafo, de la ley VII N° 22), lo que en este caso no sucedió.

Es que, en la oportunidad de presentar el descargo, A. debió ofrecer y aportar la prueba y dar las explicaciones correspondientes, todo lo cual hace a su derecho de defensa, sin embargo, no lo hizo. Tampoco, expuso los motivos por los cuales no fue devuelta la valija a la consumidora. Simplemente se limitó a sostener que del contenido del reclamo efectuado por la consumidora no surge ningún elemento sobre el perjuicio sufrido por ella, alegando la violación al derecho de

defensa. Estos mismos argumentos fueron replicados al expresar agravios, lo que resulta a todas luces insuficiente para rebatir los fundamentos expuestos por la autoridad de aplicación para sancionarla por infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC.

Advertimos, entonces, que la recurrente al expresar agravios no formuló una crítica concreta y razonada de la disposición recurrida, dado que se limitó a trascribir normativa y lo dispuesto en la página web de la empresa, sin realizar un análisis pormenorizado de la resolución que dé cuenta, de forma precisa e inequívoca, cual es el error en el que incurre la disposición. En este sentido, se ha entendido que no constituye una crítica concreta y razonada la repetición de las normas que se consideran vulneradas sin atacar, concreta y puntualmente, los argumentos que le ocasionan perjuicio o las simples afirmaciones dogmáticas sin una verdadera crítica del decisorio cuestionado.

Además, corresponde remarcar que, al momento de esta resolución, aun no contamos con información clara, específica y veraz respecto de por qué la recurrente no devolvió la valija a la consumidora.

En consecuencia, corresponde rechazar los agravios expresados por la recurrente.

d) Respecto a la multa impuesta por la autoridad de aplicación, se observa que la recurrente realiza consideraciones generales e imprecisas sobre la presunta violación al principio de razonabilidad, sin expresar concretamente en qué funda sus dichos. Únicamente trascribe doctrina sobre el principio de razonabilidad y dice que la sanción impuesta resulta desproporcionada y por ello es violatoria del principio de razonabilidad.

En este punto, advertimos que los argumentos expresados por la apelante no tienen sustento argumental, dado que debió expresar de manera concreta los errores en que la autoridad de aplicación habría incurrido a la hora de fijar la multa o la desproporción alegada, sin embargo, se limitó a hacer alegaciones genéricas sin sustento.

Corresponde destacar que en relación al monto de la multa 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 artículos 47 y 49 de la LDC.

El artículo 49 de la LDC determina los criterios que la autoridad de aplicación debe utilizar para determinar las sanciones correspondientes al infractor. Aunque la autoridad cuenta con un amplio margen de discrecionalidad para determinar tanto el tipo como cuantía de la sanción, ello no es sinónimo de arbitrariedad. La norma establece directivas claras que, salvo excepciones, deben contar con apoyo probatorio. Por ello no es suficiente que la autoridad de aplicación mencione las pautas consideradas para la graduación de la sanción en forma genérica y abstracta, sino que deben ser debidamente fundadas (conf. Picasso - Vázquez Ferreyra, Directores “Ley de Defensa del Consumidor. Comentada y anotada”, Tomo I, parte general, Ed. La Ley, 2009, página 1077).

De tal modo, la autoridad de aplicación consideró acreditadas las infracciones a los artículos 4 y 19 de la LDC y tuvo en cuenta los antecedentes obrantes en dicha dependencia donde la recurrente fue sancionada (Expte N° 2772/2024) con una multa multado de $300.000. Por esta razón, tuvo en cuenta dicha suma y la elevó fijándola en la suma de $400.000. Ahora bien, considerando la escala prevista por el artículo 47 de la ley 24.240 (conf. art. 119 de la Ley N° 27.701, publicada en el B.O. el 01/12/2022), como también la gravedad de la infracción cometida ante la pérdida de la valija de la consumidora, la suma de $400.000 se ajusta a los parámetros establecidos.

Además, se tiene en consideración que la denunciada es una conocida empresa de trasporte de la zona. En este contexto, y tras considerar las circunstancias que se tuvieron en cuenta al momento de determinar la sanción, no se advierte una desproporción en el monto de la multa. Por ello, se concluye que el monto fijado, resulta adecuado a la naturaleza de la infracción cometida.

e) La propuesta conciliatoria efectuada por la recurrente en el punto 6.6 de la expresión de agravios no será atendida dado que la oportunidad que la recurrente tenia para realizar propuestas conciliatorias a favor de la consumidora era en la etapa de conciliación en sede administrativa, prevista en el artículo 5 de la ley VII N° 22, y no en esta instancia.

Además, cabe recordar que el procedimiento administrativo del consumidor le otorga al denunciante un limitado marco de actuación, estando la instrucción e impulso del trámite a cargo de la autoridad de aplicación, incluso circunscribiéndose la intervención del primero prácticamente a la formulación de denuncia, no siendo considerado como *"parte litigante"* de aquel una vez formulada la imputación (conf. SICA N° 05/2017 y N° 03/2018. Art. 6 de la Ley VII N° 22), razón por la cual no puede ser llamado a intervenir en esta instancia.

f) Por último, no se tratará la cuestión relativa a la inconstitucionalidad del artículo 45 de la Ley N° 24.240, toda vez que no se exigió, como requisito de admisibilidad del presente recurso, la acreditación del pago de la multa impuesta en la disposición atacada.

En virtud de todo lo antes expuesto, se confirma la Disposición N° 139/2024 ODC.

IV. Finalmente, en lo concerniente a las costas de esta instancia, en atención a como se resuelve la cuestión corresponde que sean impuestas a la apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (conf. artículo 69 del CPCC).

En consecuencia, se regulan los honorarios profesionales de P. M. M., apoderado de A., por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido, en la suma equivalente a ocho (8) Jus, incluido el plus procuratorio (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII N° 4) con más el IVA si correspondiere.

Por ello, la sala “A” de la Cámara de Apelaciones de la ciudad de Trelew, <u>RESUELVE</u>:

I) CONFIRMAR la disposición N° 139/2024 ODC (11/12/2024) de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew.

II) IMPONER las costas de esta instancia a la apelante vencida.

III) **REGULAR** los honorarios de P. M. M., letrado apoderado de la denunciada, por su labor en esta sede, en la suma equivalente a ocho (8) Jus, incluido el plus procuratorio, con más el IVA si correspondiere.

IV) Regístrese, Notifíquese y devuélvanse.

Natalia Isabel SPOTURNO **Marcelo Fernando PERAL** **Florencia CORDON FERRANDO**
JUEZA DE CAMARA **PRESIDENTE** **JUEZA DE CAMARA**

REGISTRADA BAJO EL N° ___10___ /2025 - SICA. CONSTE.

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA