Trelew, 26 de agosto de 2025.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 132/2025 DGDyPCyU (13/03/2025), la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Secretaría de Trabajo de Rawson (en adelante la autoridad de aplicación) sancionó con una multa de $5.072.838,90 a "<Persona 8> S.A." (en adelante <Persona 9>) por la infracción a los artículos 4, 12 y 15 de la Ley de Defensa del Consumidor, con más la sanción accesoria de publicar por un día a costa de la denunciada la parte resolutiva de la disposición en el diario de mayor difusión de la zona y en el Boletín Oficial y en <Persona 10>, ello dentro de los 10 días de que quede firme la resolución.

Además, ordenó hacer entrega de una unidad nueva (0 km) FIAT, modelo Cronos Drive 1.3, al consumidor <Persona 1>, incluida la transferencia y demás gastos administrativos y de gestoría, dentro de los 30 días de quedar firme la disposición, debiendo en el mismo acto el consumidor entregar el vehículo defectuoso identificado como Fiat, modelo Cronos, Drive, 1.3, MT, sedan 4 puertas, dominio<Patente 1>, Chasis <Patente 2>, motor <Patente 3>, con la documentación correspondiente.

Para así resolver, transcribió el artículo 1 de la LDC y sostuvo que en el caso aparece clara la relación de consumo que vincula a las partes, ya que se encuentra acreditado que el denunciante adquirió un vehículo 0 Kilometro de la empresa denunciada.

Rechazó el planteo de falta de legitimación formulado por <Persona 9>, alegando que es infundado y carente de sustento.

Seguidamente, en cuanto al deber de información, destacó que de las constancias de la causa surge que el consumidor realizó reclamos electrónicamente y que la empresa omitió brindar información certera de los desperfectos que ostenta el vehículo, el "por qué" de la falta de actualización y de cómo debía proceder al servicio técnico, razón por la cual las fallas persistieron. Destacó que al tiempo de las primeras fallas el vehículo tenía menos de un año, encontrándose dentro del plazo de la garantía legal.

Dijo que el servicio técnico negó la reparación del vehículo por cuestiones ajenas al consumidor y agregó que <Persona 9> no aclaró sobre los problemas que presenta el vehículo en relación a su origen, causa y detalles de la solución brindada, por lo que no se podía tener por cumplida las exigencias del artículo 4 de la LDC. Asimismo, sostuvo que dicha norma debe interpretarse conjuntamente con el artículo 15 de la LDC, en cuanto obliga a realizar la entrega de las constancias de reparación al consumidor, las que deben cumplir ciertos requisitos y que, claramente, no se cumplen con una simple distinción de la falla.

En lo referente a la garantía legal del artículo 11 de la LDC, indicó que no fue negada, destacando que el vehículo en cuestión entró al taller por fallas en el encendido, sin resultado exitoso y afirmó que, si bien se reconoce la falla, no fue reparada.

Asimismo, tuvo por constituida la infracción al artículo 12 de la LDC, en tanto de las constancias de la causa se desprende que el automóvil registra sucesivos ingresos al servicio técnico sin una reparación satisfactoria. Indicó que conforme los informes del servicio técnico la reparación del vehículo fue ineficáz.

A continuación, analizó la procedencia de la pretensión del denunciante en los términos del art. 17 de la LDC y su decreto reglamentario 1798/94, transcribió jurisprudencia de este tribunal y sostuvo que el presupuesto necesario para el ejercicio de las opciones previstas en la norma es la existencia de una reparación no satisfactoria. Conforme ello, sostuvo que, en el caso, se verifica el ingreso del vehículo al servicio técnico en varias oportunidades, sin obtener una reparación satisfactoria.

Puntualizó que la falta de comunicación entre el taller oficial y la empresa no puede perjudicar a los consumidores que se ven impedidos de reparar su vehículo en garantía.

De acuerdo con lo expuesto y en aplicación de lo previsto por los artículos 3 y 17 de la LDC, reconoció la validez de la opción ejercida por el consumidor. En consecuencia, ordenó a la empresa proceder a la sustitución del vehículo por otro de idénticas características.

Por último, para la aplicación y graduación de la multa, ponderó la importancia y tamaño que posee la empresa dentro del mercado automotriz, por ser una de las marcas que coloca mayor cantidad de vehículos de indiscutible presencia en el mercado nacional. Además, tuvo en cuenta la conducta adoptada por la empresa y que tiene antecedentes en el organismo. Por dicha razón, le impuso una multa equivalente a cinco (5) canastas básicas hogar tipo 3 que publica el INDEC para el mes de septiembre 2024, esto es, $1.014.567,78, que se ajusta a los parámetros establecidos en el art 49 de la LDC.

II. El 26/03/2025, <Persona 9> interpuso fundadamente recurso de apelación, que fue concedido el 28/03/2025, mediante la Disposición N° 157/2025.

Preliminarmente, alega la derogación del artículo 45 de la LDC por lo dispuesto por la Ley Bases, en relación al principio de *“solve et repete”* y, en consecuencia, solicita se declare la inconstitucionalidad del depósito previo, solicitando el reintegro de la multa abonada.

A continuación, manifiesta la incompetencia del organismo municipal para ordenar la sustitución de un vehículo, dado que el artículo 45 de la LDC no otorga competencia a la autoridad de aplicación para resolver conflictos entre particulares. Alega que la decisión de sustituir un bien forma parte de las facultades jurisdiccionales que son exclusivas del poder

judicial, afirmando, en consecuencia, que la resolución carece de validez por falta de competencia.

Seguidamente, plantea la incompetencia de la autoridad de aplicación para imponer daño directo. Alega que la totalidad de los daños sufridos por el requirente fueron consecuencia directa de los incumplimientos en los que incurrió la concesionaria interviniente, de los cuales resulta ajena.

Por otra parte, argumenta que no tuvo oportunidad para ejercer su derecho de defensa en el caso respecto de la imposición de una sanción equivalente a la multa contractual y que, el organismo no tiene competencia para ordenar el cumplimiento de un contrato, lo considera como un desvío del poder de la municipalidad. Asimismo, puntualiza que el organismo administrativo no satisface los requisitos previstos en la normativa para fijar indemnizaciones.

Concluye que el daño directo es inaplicable en el caso, ya que a su entender no se ha demostrado la existencia de detrimento patrimonial, por lo que la indemnización implicaría un enriquecimiento sin causa del denunciante.

Posteriormente, asevera que existieron irregularidades durante la tramitación de las actuaciones administrativas que conducen a la nulidad del acto, señalando, en primer lugar, que no se encuentra corroborado el carácter de consumidor del denunciante.

Por otra parte, dice que no es responsable por las supuestas infracciones a los artículos 4, 12 y 15 de la Ley 24.240 y que en su descargo informó que había ofrecido realizar un diagnóstico y, eventualmente, reparar el vehículo, pero que el denunciante se negó al ingreso. Argumenta que no se le puede atribuir la falta de información dado que para ello era indispensable que se realice la revisión del vehículo y un diagnóstico.

Afirma que no forma parte del contrato de obra y servicio celebrados entre la denunciante y la concesionaria interviniente en su servicio de posventa, por lo que no podría informar aquello que haya consultado a dicha sociedad. Añade que se acompañaron informes técnicos del servicio técnico, pero no se encuentra acreditado que dichos informes le hayan sido remitidos.

Respecto a la supuesta infracción al artículo 15 de la LDC, indica que las decisiones adoptadas por la concesionaria le son ajenas y que no consta que le haya informado la existencia de falla en el vehículo para que pudiera brindar una instrucción. Cita doctrina y jurisprudencia.

En relación a la infracción al artículo 12 de la LDC, asevera que no intervino en la revisión de la unidad del requirente y destaca que sólo constan una intervención del 03/03/2022, cuando el vehículo tenía 8.439 kilómetros, una del 26/02/2024, cuando el vehículo tenía 12.757 kilómetros recorridos y del 27/02/2025 cuando el vehículo tenía

20.641 kilómetros. Dice que ello da cuenta que la unidad fue entregada apta para su destino.

Manifiesta que cumplió con la garantía con el alcance que le corresponde, ya que tiene establecido una red de concesionarios y provee los repuestos al mercado. En consecuencia, considera que dio cumplimiento con su obligación y que por ende no puede ser responsabilizada.

Afirma que las intervenciones que se realizaron fueron satisfactorias y la unidad puede ser utilizada normalmente sin inconvenientes. Dice que las supuestas fallas de la unidad surgen de las manifestaciones del denunciante y que no se probó ni acreditó que los inconvenientes señalados no se hayan producido por falta de mantenimiento o por haber introducido en la unidad elementos externos, susceptibles de afectar su funcionamiento. Agrega que no le consta que el denunciante haya recurrido siempre a servicios técnicos oficiales y homologados y que no haya requerido intervención a sedes no autorizadas.

A continuación, expresa que no se justificó debidamente la multa impuesta y manifiesta que ninguna de las situaciones indicadas es suficiente para justificar una sanción en su contra.

Por otro lado, considera que la imposición de la entrega de una unidad 0 kilómetros al denunciante resulta excesiva y arbitraria y plantea la nulidad por considerar que no se respetó el procedimiento legal previsto.

Además, solicita la suspensión de la publicación ordenada y que se exhorte a la autoridad administrativa a que se abstenga de ejecutar el cumplimiento de la disposición hasta tanto la sanción pecuniaria adquiera firmeza. Expresa que en el derecho administrativo sancionador rigen los mismos derechos y garantías propios del derecho penal y procesal penal y que la publicación ordenada antes de poder ejercer su derecho de defensa ante un organismo judicial implica una violación a su presunción de inocencia.

Finalmente pide que se reduzca la multa, señalando que los valores son desproporcionados y que parecería que tienen como único fin el recaudatorio.

III. <u>Antecedentes:</u>

De manera preliminar, corresponde realizar una reseña sobre los antecedentes del caso:

1) El 28 de junio de 2023, <Persona 1> denunció a <Persona 9> ante la Dirección Municipal de Defensa del Consumidor de Esquel. Manifestó ser titular de un vehículo Fiat Cronos Drive 1.3 MT, dominio<Patente 1>, y relató que a mediados de 2022 comenzó a presentar fallas en el arranque del motor.

Señaló que, al consultar en el taller oficial de Fiat en Esquel, le indicaron realizar el reclamo a través de la garantía. Expuso que efectuó la denuncia en la página web de Fiat, detallando lo sucedido, y que se generó el reclamo N° 10714727.

Indicó que los días 29 y 30 de agosto de 2022 Fiat, mediante correo electrónico, le solicitó información sobre el problema. Luego, el 1 de septiembre de 2022 ingresó el vehículo al taller para su revisión, donde el mecánico dejó asentado en la garantía que el auto presentaba fallas en el arranque.

Relató que posteriormente fue contactado por atención al cliente de la garantía, quienes le informaron que la falla no podía solucionarse hasta que Fiat emitiera una actualización que corrigiera el problema en el arranque. Afirmó que desde entonces no volvió a recibir comunicación ni novedades por parte de la empresa. Agregó que el 11 de junio de 2023 envió un correo electrónico a Fiat acompañado de un video que mostraba las dificultades en el arranque, sin haber obtenido respuesta.

Finalmente, solicitó que la empresa solucionara la falla del motor o, en caso de no ser posible, le entregara una nueva unidad 0 km. Acompañó documentación respaldatoria.

2) El 11/06/2023, se celebró audiencia de conciliación, a la que comparecieron <Persona 2> del servicio técnico, <Persona 11> S.A, sin la presencia de <Persona 9>. Allí <Persona 2> informó que el vehículo del denunciante presenta problemas para arrancar en frio (principalmente a la mañana), que se le colocó un scanner de diagnóstico que verifica la actualización de software y que tiene la última actualización, lo que fue informado a Fiat, quien no brindó ninguna solución.

Asimismo, relató que como taller autorizado no poseen poder de decisión, que sólo realizan diagnósticos y propone una posible solución y que Fiat es quien debe autorizar dicha solución.

3) El 24/06/2023 (hojas 67), por correo electrónico, <Persona 9> solicitó una prórroga de diez (10) días para dar respuesta a la denuncia, lo que no hizo. Por esa razón, el 26/09/2023, la Dirección Municipal de Defensa del Consumidor de Esquel, mediante disposición 037/2023, remitió las actuaciones a la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuario de Rawson.

5) El 09/11/2023, se celebró nueva audiencia de conciliación ante la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuario de Rawson, sin que <Persona 9> compareciera.

6) El 14/11/2023, el denunciante ratificó los hechos denunciados y solicitó que se intimara a la empresa <Persona 11> a realizar un nuevo control y escaneo de su vehículo para constatar las fallas que fueron denunciadas.

7) El 03/04/2024, <Persona 9> solicitó una nueva prórroga de quince (15) días, para analizar el caso y brindar una respuesta, lo que no hizo.

8) El 12/07/2024, la autoridad de aplicación labró acta de imputación, infracción y apertura de sumario N° 26/2024 e imputó a <Persona 9> por la presunta infracción a los

artículos 4, 10 bis, 11, 12, 13 y 15 de la LDC y dejó constancia que en virtud de la reparación insatisfactoria se pretende el remplazo del vehículo en cuestión por uno 0 kilómetro en virtud de lo dispuesto en el artículo 17 de la LDC.

9) El 14/08/2024, <Persona 9> formuló descargo (hojas 91 a 102).

10) El 13/03/2025, la autoridad de aplicación dictó la disposición recurrida.

IV. Pasando a resolver, destacamos 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 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 éstos, 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 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 ejercicio de ese control, corresponde -justamente- verificar si medió o no exceso de poder que invalide el acto, examinando su legitimidad o validez forma 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).

a) Corresponde precisar que el análisis de los agravios esbozados por el recurrente no seguirá necesariamente el método expositivo adoptado en sus fundamentos. En primer término, se tratará la cuestión de la competencia del organismo administrativo.

Al respecto, cabe señalar que la disposición recurrida fue dictada por la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Secretaría de Trabajo de Rawson, y no por un organismo municipal, como sostiene la apelante.

Dicha Dirección General, conforme lo dispuesto en la Ley VII N° 22, en el artículo 2 de la Ley VII N°53 y artículo 2 de la Ley III N.° 55, constituye la autoridad de aplicación provincial en la materia. A su vez, el artículo 41 de la Ley de Defensa del Consumidor

establece que la autoridad nacional de aplicación será la Secretaría de Comercio, y que las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actuarán como autoridades locales respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción (esta Sala, SICA N° 09/2018; N° 10/2021, entre muchas otras Bersten, Horacio Luis, "Derecho procesal del Consumidor", Ed. La Ley, 2004, pág. 23).

Así, la competencia de las provincias para ejercer dentro de sus jurisdicciones el control, vigilancia y juzgamiento de las infracciones al régimen de defensa del consumidor, viene dada por las Leyes 24.240 y 26.361, la Ley VII N° 22, Ley VII N° 53 y la Ley III N° 55 de Chubut.

En consecuencia, habrá de estarse a la competencia de la autoridad de aplicación provincial (artículos 41, 42 y 63 de la Ley 24.240 modificada por la ley 26.361; artículos 1, 5 y 7, Ley VII Nº 22; CSJN, 11/12/2001, Fallos 324:4349, ley VII N° 53, ley III N° 55).

Superado ello, en lo atinente al planteo referido a la competencia de la autoridad de aplicación para disponer una indemnización en concepto de daño directo, cabe destacar que el artículo 40 bis de la LDC (añadido por el artículo 16 de la Ley N° 26.361), otorga expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones, ello encuentra su justificación en la especialización técnica, independencia e imparcialidad de la autoridad de aplicación local, que no encuentra argumentos en contrario.

Además, el recurso de apelación deducido y, consecuentemente, la intervención de esta Cámara garantiza el resguardo de los derechos al debido proceso y de defensa de las partes que dice afectados la apelante.

Como se dijo el artículo 40 bis de la LDC expresamente otorga facultades a los organismos administrativos para fijar indemnizaciones destinadas a reparar daños materiales y si bien la potestad del Estado de aplicar el derecho a los conflictos entre particulares, es decir la jurisdicción, es propia y exclusiva del Poder Judicial, lo cierto es que existen ciertas facultades que son ejercidas por la Administración Pública para su mejor y más eficaz desenvolvimiento y mejor proveer al bien común, como sucede para estos supuestos. Es que, en el marco de esas facultades, los organismos administrativos de aplicación de la LDC pueden, siempre que cumplan con los requisitos pre aludidos, fijar una indemnización del daño directo, para resarcir ciertos perjuicios sufridos por el consumidor (conforme esta Sala SIE N° 12/2020 con cita a Zambotti Lucas A., "La indemnización del daño directo al consumidor en sede administrativa. Régimen del Código Civil y Comercial de la Nación". Editorial ", La Ley, Tomo 2019-F. Página 2).

Por lo tanto, la Disposición recurrida no contiene un ejercicio irrazonable del artículo 40 bis de la LDC y la autoridad de aplicación provincial es competente para disponerlo, por lo que debe rechazarse el agravio planteado en este sentido.

Por otra parte, corresponde precisar que el artículo 17 de la LDC dispone que *"…En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características…"*

En tal sentido, la sustitución ordenada por la autoridad de aplicación se fundamenta en la reparación no satisfactoria del vehículo marca Fiat Cronos, Drive, 1.3 Mt, de titularidad del consumidor.

Por las razones expuestas, corresponde confirmar la competencia de la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Secretaría de Trabajo de Rawson para intervenir en el presente reclamo.

b) Ahora corresponde dar respuesta al agravio referido a la falta de acreditación del carácter del consumidor del denunciante. En este punto, advertimos que la denunciada pretende colocar en cabeza de la autoridad de aplicación la carga de acreditar la calidad de consumidor del denunciante y de proveedor de la denunciada. Sin embargo, para sostener tal planteo, no señala un solo argumento para intentar demostrar que entre la denunciante y la denunciada no existió una relación de consumo, limitándose, tal como lo hizo en la instancia administrativa, a negar la aplicación de la LDC al caso.

--Pese a la vaguedad del planteo, no podemos dejar de destacar que: 1) la actividad de la denunciada es la comercialización de automotores; 2) el vehículo adquirido por la denunciante es un Fiat cronos drive, 1.3 MT; 3) del título automotor del vehículo en cuestión surge que fue adquirido para *uso privado* (ver hoja 05).

En su extenso pero infundado recurso, la denunciada no realizó ninguna consideración sobre tales indicios de la existencia de una clara relación de consumo a la que le resulta aplicable la LDC, por lo que el agravio debe ser rechazado.

c) Respecto a la alegada falta de responsabilidad de <Persona 9> en relación al hecho denunciado, cabe precisar que la responsabilidad que se deriva del daño causado al consumidor halla reconocimiento expreso en el artículo 40 de la LDC, que dispone la solidaridad, en lo que aquí interesa, entre el fabricante y el vendedor (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial Sala F, 31 de julio de 2023, <Persona 3> y otros c/ Armoraut S.A. y otro s/ ordinario, cita on line-AR|MJJ145711|MJJ145711)

En este caso, sin duda la apelante detenta la calidad de fabricante y, en tanto no hay ninguna prueba de la que se pueda inferir que la causa del daño le resulta ajena, máxime cuando ni siquiera se pudo establecer el origen de los desperfectos del automotor en cuestión. Las deficiencias parecieran obedecer a cuestiones que se presentaron desde la fabricación, conforme lo informado por el servicio técnico (ver informe acompañado a

hojas 55), lo que confirma su responsabilidad frente al consumidor en los términos del referido artículo 40 de la LDC.

Ello sumado a que no hay ningún elemento para presumir un mal uso o descuidado por parte del titular del automotor, como lo pretende la recurrente.

d) En relación al agravio referido a la infracción a los artículos 4 y 15 de la LDC.

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.

Además, cabe mencionar que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 42 de la 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 su parte, el artículo 15 de la LDC referido a las *“Constancia de Reparación”* expresa que *“…Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique: a) La naturaleza de la reparación; b) Las piezas reemplazadas o reparadas; c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa; d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor…”*

Así, otorgar la constancia de reparación es una obligación del garante (fabricante, importador, vendedor, etc.) para con el consumidor, con el fin de garantizar la transparencia y la información clara sobre la reparación realizada bajo garantía.

Es decir que, la falta de entrega de dichas constancias, configuran sin lugar a duda una infracción al deber de información por parte del garante, en los términos del artículo 4 de la LDC y una infracción a lo dispuesto en el artículo 15 de la LDC.

Por su parte, <Persona 9>, al fundar la apelación, indicó que no se le puede acusar por supuesta falta de información dado que para poder brindar la información era necesario el ingreso del vehículo del consumidor para realizar un diagnóstico. En particular, sostuvo que no se encuentra acreditado que se le hayan remitido los informes del servicio técnico.

Pese a estas afirmaciones, de las constancias de la causa, y conforme lo reconocido por la propia denunciada en su recurso de apelación (ver hoja 124 vta.), surge que el vehículo del consumidor ingresó en varias oportunidades al servicio técnico (03/03/2022, 26/02/2024 y 27/02/2025), por lo que no puede desconocerlo. Sin embargo, no se acredita que se le hayan entregado a Finocchiaro las constancias de reparación en dichas ocasiones, tal como lo exige el artículo 15 de la LDC. En consecuencia, este incumplimiento configura en el caso una infracción a los artículos 4 y 15 de la misma ley.

En este punto, cabe destacar que, si bien el régimen de defensa del consumidor resguarda la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, ello se encuentra garantizado con la posibilidad de formular su descargo y ofrecer prueba que sustente su posición, lo que ocurrió en el caso, pero el sistema no protege la negligencia o ineficiencia probatoria de la denunciada, si no utiliza los medios probatorios de los que dispuso en su momento (conf. esta Sala en SICA N° 46/2024). En consecuencia, corresponde rechazar el presente agravio.

e) Por su parte, el artículo 12 de la LDC establece que *"...Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos..."*

Asimismo, el Decreto Reglamentario N° 1798/94 de la ley 24.240 especifica que se entenderá por "condiciones óptimas" de reparación a aquellas que son necesarias para el uso normal del objeto, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante. Esto, además, debe interpretarse en sentido amplio, evitando caer en una interpretación estricta, restringida o limitada a las cuestiones técnicas o mecánicas de la cosa objeto de la reparación que desvirtuaría el espíritu tuitivo de la norma.

A ello, cabe agregar que en caso de duda acerca de si la reparación resultó o no satisfactoria la interpretación debe realizarse en el sentido más favorable al consumidor (conf. esta Sala en SICA N° 6/2021 con cita a CC0002 AZ 62538 52 S 10/04/2018 SD "Carreira Candia, <Persona 6> c/. <Persona 7> S.A. y otro/a s/. Daños y Perjuicios", Sumario JUBA B5049218; Sumario JUBA B5049220).

En este caso, <Persona 9> no acreditó que se haya procedido a la reparación del arranque del motor del vehículo del consumidor y que ella haya sido "satisfactoria", lo que podría haber hecho ofreciendo la pertinente prueba pericial, lo que no hizo.

Es por ello que corresponde confirmar la sanción impuesta por infracción al artículo 12 de la LDC, dado que la norma impone a los proveedores o fabricantes, ambos solidariamente responsables (conf. artículo 40 de la LDC) el deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos. Basta con su incumplimiento para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor.

f) Con respecto al pedido de suspensión de la publicación y de la ejecución de la disposición, así como del planteo de inconstitucionalidad del 45 de la Ley N° 24.240 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 por ante la Cámara de Apelaciones y que será concedido con efecto suspensivo.

--En efecto, la ley provincial prevé que la concesión del recurso será con efecto suspensivo, por lo que no es necesario un pronunciamiento del Tribunal al respecto. Además, la propia Disposición N° 157/2025 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.

g) En cuanto a la graduación de la sanción, cabe destacar que es una facultad de la autoridad administrativa, la cual debe ser dispuesta teniendo en consideración las previsiones de los artículos 47 inciso b y 49 de la Ley N° 24.240 y el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

-- Los argumentos expresados por la apelante no alcanzan para revertir los fundamentos de la resolución recurrida (artículo 6º inciso "a" párrafo final de la Ley VII Nº 22; conforme CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740). Destacamos que la autoridad de aplicación mencionó, para su graduación, la posición que ocupa en el mercado automotriz <Persona 9> y la reincidencia, dado que obran antecedentes en la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios, en los que se sancionó a <Persona 9> por infracción a la LDC.

Asimismo, el monto de la multa dispuesta en la suma equivalente a cinco (5) canastas básicas que para el mes de septiembre del 2024 que informó el INDEC se ajusta a 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), que varía entre “*cero comas 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)”.

--**h)** Por los fundamentos expuestos, entendemos que la Disposición N° 132/2025 DGDyPCyU se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmarla.

--**V.** Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (artículos 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 <Persona 4> y <Persona 5> en conjunto, letrados de <Persona 12> S.A., en la suma equivalente a 8 JUS, incluido el plus procuratorio (artículos 5, 6, 7, 8, 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, RESUELVE:

CONFIRMAR la Disposición N° 132/2025 (13/03/2025) de la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Rawson, en todo aquello que fuera materia de agravios.

IMPONER las costas a la recurrente vencida.

--**REGULAR** los honorarios profesionales de <Persona 4> y <Persona 5>, en la suma equivalente a ocho (8) Jus, incluido el plus procuratorio, con más el IVA en caso de corresponder.

DEJAR constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y hallarse en uso de su licencia la restante vocal de Sala, Dra. Natalia Isabel Spoturno (artículo 163 del CPCCy artículo 9 del Acuerdo Extraordinario N° 3145 STJCh)

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.

Florencia CORDON FERRANDO
JUEZA DE CAMARA

Marcelo Fernando PERAL
PRESIDENTE

REGISTRADA BAJO EL N° ___26___ /2025 - SICA. CONSTE.

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA