Trelew, 18 de septiembre de 2025.-

VISTOS: Estos autos caratulados: "<Persona 4> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 2>)" (Expte. N° 318 - Año 2025 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación que <Persona 4> (en adelante "<Persona 4>") interpuso el 09/06/2025 (fs. 102/120) contra la Disposición N° 244/2025 DGDPCyU (03/06/2025, fs. 94/98 y vta.) de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (en adelante "la Dirección"), concedido el
11/06/2025 (fs. 121 y vta).-

Y CONSIDERANDO:

I.- Mediante la Disposición N° 244/2025 DGDPCyU (03/06/2025, fs. 94/98 y vta.) la Dirección ordenó a <Persona 4> el pago de la suma de $13.367.010,46 a favor del Sr. <Persona 2>, en virtud del artículo 40 bis de la LDC, dentro del plazo de 10 días hábiles de quedar notificado.

Asimismo, le impuso una multa de $4.670.169,80 por infracción a la normativa de la Ley N° 24.240 (particularmente a los artículos 4 y 10 bis conforme surge de los considerandos). Para ello tuvo en cuenta la importancia de la empresa en el mercado, así como multas previas con las que cuenta ante el organismo administrativo.

Además, le impuso la sanción accesoria de publicar a su costa una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el Diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial, por un día, dentro de los diez (10) días de quedar firme la Disposición. -

Para así decidir, indicó que <Persona 4> no brindó al Sr. <Persona 2> información de manera clara, veraz, oportuna, detallada, precisa y fehaciente que acredite las razones por las cuales no le abonó las sumas contractuales que le correspondían, en razón de haber abonado la totalidad de las cuotas del plan de ahorro suscripto y haber desistido del vehículo.

Al respecto, tuvo presente que el consumidor, desde marzo del 2024, intenta el cobro de un haber correspondiente al plan de ahorro suscripto con <Persona 4> por el cual abonó la totalidad de las cuotas y luego se arrepintió de la adquisición del bien, y que, ante las reiteradas consultas realizadas, la entidad solo se limitó a justificar la falta de pago aludiendo la inexistencia de fondos e indicando que se le abonaría *"cuando existan fondos"* lo cual no sucedió y el consumidor nunca pudo conocer en forma clara, concreta y precisa en qué fecha se le abonarían las sumas debidas o incluso si se abonarían efectivamente algún día.

Señaló que transcurrieron 14 meses sin que la entidad ahorrista informe al consumidor la fecha certera de pago, con lo cual dio por configurada la infracción al artículo 4 de la LDC.

Asimismo, consideró que se vulneró parcialmente el artículo 10 bis de la LDC, toda vez que desde el momento en que el consumidor decidió no retirar el vehículo nació la obligación, en cabeza de <Persona 4>, de devolver las sumas abonadas en los términos del contrato de adhesión firmado por ambas partes, y que eludió sus responsabilidades, al no liquidar la totalidad de los montos correspondientes, y tampoco expresar detalladamente en qué fecha abonaría lo adeudado ni presentar pruebas que asistan a su derecho.

Además, tuvo presente lo solicitado por el consumidor, indicando que el daño concreto y patrimonial producido por <Persona 4> es de $13.367.010,46, conforme la planilla de <Persona 7> obrante a fs. 93, por lo que consideró aplicable el artículo 40 bis de la LDC. -

Finalmente le aplicó una multa equivalente a 4 canastas básicas hogar tipo 3 conforme publicación del INDEC en el mes de abril de 2025, haciéndole saber que reúne los requisitos establecidos en la Ley 24.240 para la aplicación del citado instituto.

II.- Contra dicha resolución <Persona 4> interpuso recurso de apelación a fs. 102/120.

a) En primer lugar, calificó de incongruente la Disposición 244/2025 (03/06/2025, fs. 94/98 y vta.) indicando que vulnera el principio de congruencia procesal y el debido proceso toda vez que en el Acta de imputación N° 17/2025 del 13/03/2025 (fs. 64 y vta.) se le imputa la infracción a los artículos 4, 10 bis y 19 de la LDC, sin embargo, fue condenado por violación al artículo 40 bis de la LDC, sin que haya podido expedirse ni defenderse al respecto.

Resaltó que el principio de congruencia requiere que la decisión final de la Autoridad Administrativa se ajuste a la imputación formal notificada a la parte denunciada.

Manifestó que la imputación no incluyó la posible aplicación de un daño directo cuantificado o detallado, por lo que “no fue adecuadamente notificada de la totalidad de las consecuencias patrimoniales que se le pretendían imponer desde el inicio del proceso” y que ello debe interpretarse como una vulneración del derecho de defensa, al no haber tenido la oportunidad de ejercer plenamente su descargo frente a la existencia, alcance o cuantificación de dicho daño en todas las etapas del procedimiento administrativo, todo lo cual constituye una afectación a la garantía de defensa en juicio. Citó jurisprudencia de este Tribunal y asegura que la autoridad de aplicación se expidió sobre cuestiones no imputadas.

b) En segundo lugar, planteó el exceso de atribuciones legales de la autoridad administrativa. Señaló que la condena impuesta resulta arbitraria, injustificada y por fuera de su competencia. Ello por cuanto le ordenó el pago del 100% de los haberes al denunciante, en contraposición con las cláusulas contractuales que establecen que las devoluciones se realizan de acuerdo con los fondos disponibles por el “Grupo”.

Indicó que la liquidación de haberes netos configura una cuestión de debate y prueba que *“supera las potestades administrativas”,* facultad propia del juez natural de la causa y

por ello, la condena es improcedente y debe ser dejada sin efecto por “exceder las competencias de la autoridad administrativa o estar incorrectamente cuantificada”.

Asimismo, adujo que la Disposición recurrida se encuentra viciada en uno de sus elementos esenciales, la causa, por realizar una incorrecta apreciación de las constancias de hecho y de derecho fácticas acontecidas. Al respecto, cuestionó la infracción al deber de información argumentando que la información brindada al denunciante fue clara, precisa y suficiente sobre la forma en que se efectuarían los reintegros, incluyendo plazos y condiciones de pago, según la liquidez del grupo.

Manifestó que la Dirección ignoró los mecanismos contractuales y regulatorios específicos de los planes de ahorro al ordenar el resarcimiento de la totalidad de los haberes netos.

Culminó alegando que existió una violación del debido proceso ya que la Disposición omitió toda consideración sobre las defensas y argumentaciones a lo largo del sumario y que la Dirección actuó de manera arbitraria, vulnerando su derecho de defensa en juicio consagrado en el artículo 18 de la CN. Acompañó Balance Técnico de Liquidación de Grupo N° <Archivo 1>, Carta de Documento acompañada al Sr. <Persona 2> con liquidación de haberes netos y comprobante de transferencia de fecha 22/04/2024 por la suma de $16.780.959.

III. De manera preliminar debe recordarse 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 (conforme Sala B de esta Alzada, en la SICA N° 12/2025, con cita a 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 dicho marco, también este Tribunal debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados (conforme artículo 280 del CPCC, por remisión del párrafo final artículo 7º de la Ley VII Nº 22).

Resulta pertinente efectuar una reseña de las actuaciones llevadas a cabo ante la autoridad de aplicación para luego ingresar en el tratamiento de los agravios expuestos por la recurrente. De tal modo tenemos que:

1) El 13/11/2024 iniciaron las actuaciones administrativas con la denuncia formulada por el Sr. <Persona 2> contra <Persona 4> por presunto incumplimiento a la ley 24.240 y su modificatoria 26.631, adjuntando documental (fs. 03/08).

En su denuncia, el Sr. <Persona 2> relató que es titular de un Plan de Ahorro "<Persona 4>", grupo N° 00<Archivo 1>, orden 0126, contrato N° 554314 (70/30), el cual cerró el 26/03/2024, canceló las 84 cuotas correspondientes al plan y desistió del vehículo. Indicó que del detalle de la liquidación de haberes netos surge un porcentaje a su disposición que corresponde al 69,4041% neto y que es lo que se le abonó en el mes de marzo de 2024, a lo que falta que le abonen el porcentaje restante hasta completar el 100% de las sumas que le corresponden.

Manifestó que reclamó el porcentaje restante realizando consultas mensuales a partir del mes de abril del 2024 al número de teléfono proporcionado por <Persona 4>, a lo que recibió como respuestas que "cada 3 meses se realizan liquidaciones y que en algún momento le abonarían la próxima liquidación" sin indicarle de manera precisa la fecha y monto.

Finalmente, solicitó que se emplace a <Persona 4> para que realice la liquidación final y haga efectivo el pago del porcentaje debido actualizado con más intereses. También requirió que se le aplique las multas que correspondan por violación a la Ley de Defensa del Consumidor.

2) En fecha 20/11/2024 se corrió traslado de la denuncia a <Persona 4> por el plazo de cinco días para que formule el respectivo descargo y también se la notificó de la audiencia conciliatoria fijada para el 28/11/2024 (fs. 09/14).

3) El 28/11/2024 <Persona 4> solicitó que se le otorgue un plazo de 10 días con el fin de brindar una respuesta (fs. 15/21).

4) El 03/12/2024 se fijó una nueva fecha de audiencia conciliatoria para el 12/12/2024, a la que no compareció <Persona 4> y solo se limitó a presentar un escrito solicitando una prórroga de 10 días más, ante lo cual el Sr. <Persona 2> solicitó que se decrete el cierre de la etapa conciliatoria y que se intime a <Persona 4> a adjuntar el contrato suscripto entre las partes.

5) El 26/12/2024 (fs. 36/56) <Persona 4> informó las sumas abonadas al Sr. <Persona 2> al 22/04/2024 y adjuntó el contrato suscripto.

6) El 03/01/2025 (fs. 57/61), <Persona 2> contestó el traslado y acompañó resumen de movimientos de su caja de ahorro.

7) El 17/01/2025 se le otorgó un plazo de 5 días a <Persona 4> para que realice un ofrecimiento conciliatorio bajo apercibimiento de iniciar la apertura de la instrucción sumarial, de lo que quedó notificado el 23/01/2025, sin que lo haya hecho.

8) El 13/03/2025 la Dirección emitió el acta de Imputación N° 17/2025 (fs. 64 y vta.) por incumplimiento a los artículos 4, 10 bis y 19 de la LDC e hizo alusión al daño directo reclamado por la denunciante. La misma fue notificada a <Persona 4> el día 13/03/2025

para que en el plazo de diez días presente su descargo y ofrezca prueba bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado y continuar con el trámite en rebeldía (fs.65/67).

9) El 27/03/2025 (fs. 68/98) <Persona 4> formuló descargo en el que indicó haber abonado a <Persona 2> la suma de $16.780.959 correspondiente al 69,40% del total de los haberes netos, conforme liquidación de Grupo. Refiere que el monto fue abonado de conformidad a lo dispuesto en el contrato suscripto por las partes y la Resolución 8/15 de la Inspección General de Justicia, que establece que los pagos se realizan según los fondos que posea el Grupo.

Manifestó que cumplió adecuadamente con el deber de información antes y durante la etapa conciliatoria, entregando copia del contrato suscripto, tal como fuera requerido por el Sr. <Persona 2>, cumpliendo acabadamente con la carga impuesta por el artículo 4 de la LDC, por lo que solicitó que se desestime la imputación por no configurarse, a su entender, tal infracción.

Asimismo, planteó la inexistencia de infracción al artículo 10 bis de la LDC, en razón de que el procedimiento de reintegro de haberes netos se desarrolló conforme las disposiciones contractuales y normativas aplicables entre las partes.

Destacó que el porcentaje abonado al denunciante se pagó de acuerdo con la disponibilidad de fondos del Grupo conforme lo establecido en el artículo 16.2.3 de las condiciones Generales del Plan de Ahorro, alegando que cumplió “en la medida de lo posible con su obligación contractual”, sin que ello configure mora ni negativa injustificada del pago y que el porcentaje restante sería abonado en las sucesivas liquidaciones complementarias.

Asimismo, agregó que no medió infracción al artículo 19 de la LDC toda vez que el servicio se prestó de conformidad con los términos contractuales, que encuentran amparo en la regulación 8/15 de la Inspección General de Justicia. Acompañó el contrato de adhesión suscripto entre las partes y una Carta de Documento en la que detalla liquidación de haberes netos.

IV.- Delimitada la materia sobre la cual debe intervenir este Tribunal de Alzada, se procederá al análisis de los agravios vertidos, aclarando que la decisión que se adopte responderá a verificar la debida aplicación de las normas por parte de la autoridad administrativa, conforme los hechos que fueron denunciados y acreditados en el procedimiento.

Asimismo, cabe recordar que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por las apelantes en sus expresiones de agravios, sino tan sólo aquéllas que resultan conducentes para decidir respecto de la disposición impugnada y sean suficientes para emitir un pronunciamiento válido, siguiendo el criterio de la Corte

Suprema de Justicia de la Nación (Fallos: 258:304; 262:222; 2723:225, 278:221, 291:390, entre otros).

1) En tales condiciones, en los términos en que fueron planteados los agravios por la recurrente corresponde ingresar en primer término, por una cuestión de orden lógico, al planteo de exceso de atribuciones legales de la autoridad administrativa efectuado por la recurrente.

En tal sentido, cabe poner de resalto que el art. 41 de LDC, establece que, en el orden nacional, la autoridad de aplicación en procedimientos y sanciones referidos a la norma es la Secretaría de Industria y Comercio y que los gobiernos provinciales y el Gobierno de la ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación, pudiendo, las provincias, delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los municipios. Sin embargo, la ley 26.361, modificó el citado artículo 41 y eliminó la última parte del artículo sobre delegación de las provincias en los municipios, aunque esa posible delegación fue mantenida para la Ley 22.802 de lealtad comercial en el nuevo art. 64 de la Ley 24.240 -también modificado por la Ley 26.361-

La Provincia del Chubut, por Ley VII N° 53, del 18/12/2008, efectivamente adhiere en todos sus términos y alcances a la Ley 26.361. Empero, con posterioridad, por Ley VII N° 61, de fecha 26/04/2012, se sustituyó el art. 3º de la Ley VII N° 22, cuya redacción hoy vigente establece textualmente lo siguiente, a saber: *"Autoridad de aplicación municipal.- Deléganse las facultades de ejercicio de vigilancia, control y juzgamiento de infracciones de las disposiciones de la Ley Nacional Nº 24.240 y su modificatoria Ley Nacional N° 26.361, en los municipios que en forma expresa adhieran a las disposiciones de la presente ley, en un todo de conformidad con lo previsto en el Artículo 41° de la citada ley nacional. Los municipios deberán adherir expresamente al Capítulo III de la presente o en su defecto en el acto de adhesión establecer un régimen de procedimiento compatible con la Constitución Provincial y sus respectivas Cartas Orgánicas. Sin perjuicio de la delegación prevista en el párrafo precedente, la autoridad de aplicación provincial podrá actuar en forma concurrente con las autoridades de aplicación municipal en el ejercicio de las facultades de control y vigilancia, reservándose la facultad de juzgamiento de las infracciones que sometan a tratamiento en el marco de la citada norma, con excepción de aquellos municipios que posean Carta Orgánica"* (Sic). Es más, en el artículo 4°, que contempla las facultades y atribuciones de la autoridad de aplicación, incluye en tal calidad no solo a la autoridad de aplicación provincial sino también a la municipal. A la par, obsérvese que el Municipio de Trelew, por Ordenanza Municipal N° 11774, de fecha 04/04/2013, adhirió a la Ley provincial VII N° 61 y Decreto 569/12, modificatoria del art. 3° de la Ley VII N° 22. En consecuencia, se encuentra superada la omisión de la norma contenida en el art. 41 de la Ley 24.240, según texto de Ley 26.361, al menos en la

Provincia del Chubut, mediante el ejercicio de las facultades legisferantes expresamente contempladas al Poder Legislativo de la provincia por los arts. 135, inc. 21 y 27, en su concordancia con el art. 33, ambos de la Constitución de la Provincia del Chubut.

De la reseña normativa efectuada, se desprende claramente que el órgano administrativo cuenta con la competencia establecida por la ley para intervenir en supuestos como el que aquí se analiza referido a vulneraciones a la Ley 24.240, ya que nos encontramos ante una clara relación de consumo en la que se debe aplicar la LDC, por lo que corresponde rechazar el planteo referido al exceso de atribuciones de la autoridad de aplicación que alega la recurrente.

2) Seguidamente, corresponde dar tratamiento al planteo de incongruencia entre la Disposición recurrida y el acta de imputación, y la consecuente aplicación del daño directo por la Dirección.

Al respecto, de las constancias obrantes en el expediente surge que en el Acta de Imputación N° 17/2025 (13/03/2025, fs. 64 y vta.) se le hizo saber a <Persona 4> expresamente cuál era la pretensión del Sr. <Persona 2>, la que consistía en el reintegro de la sumas adeudadas con más los intereses correspondientes en virtud de lo establecido en el artículo 40 bis de la LDC, lo cual constituye el daño directo sufrido por el denunciante ante la falta de restitución del dinero abonado en razón el contrato suscripto y su renuncia al automóvil objeto del mismo.

La suma de dinero que la Dirección ordenó abonar a <Persona 4> en concepto de daño directo, no es más ni menos que la que resulta de la liquidación practicada por la Dirección que tuvo en cuenta el porcentaje abonado al consumidor 69,40% ($16.780.959) y el porcentaje por el saldo pendiente, con lo que practicó liquidación por intereses, desde la fecha en que las sumas le fueron debidas, esto es, desde el 08/03/2024 hasta el 26/05/2025, conforme la tasa para operaciones generales vencidas del <Persona 8> De tal modo, mal podría ampararse la denunciada en el argumento de que no fue notificada de la imputación del daño directo efectuado al consumidor, toda vez que la petición surge expresa y claramente de la denuncia efectuada por el consumidor y el tenor del Acta de Imputación N° 17/2025.

Asimismo, el planteo de la empresa relativo al desconocimiento del monto que debía abonarse al denunciante, así como la liquidación de los intereses desde la fecha en que las sumas resultaron exigibles, no puede prosperar.

Ello así, por cuanto dicha obligación se encontraba claramente delimitada en el marco del procedimiento, de modo que la alegada incertidumbre no resulta atendible. En consecuencia, corresponde rechazar este agravio, pues no se advierte que la actuación de la autoridad administrativa haya afectado el derecho de defensa de la denunciada ni que se hubieran desconocido las pautas legales aplicables al caso.

3) En cuanto al vicio en la causa alegado por la recurrente, referido a la apreciación de las circunstancias de hecho y de derecho, la presunta violación del debido proceso y desviación de poder, del análisis de las actuaciones se desprende que <Persona 4> ejerció debidamente su derecho de defensa. En efecto, presentó el descargo correspondiente al Acta de Imputación por Infracción y Apertura de Sumario N° 17/2025 (conf. art. 6 de la Ley V N° 22), acompañando las pruebas que consideró pertinentes. Tal como consta en las fs. 68/92, la empresa efectuó un relato de los hechos desde su perspectiva, adjuntando el contrato de adhesión suscripto entre las partes, así como la Carta de Documento en la que detalla la liquidación efectuada a favor del Sr. <Persona 2>.

Ahora bien, al momento de efectuar el descargo frente a la imputación formulada en su contra, <Persona 4> contaba con la oportunidad procesal adecuada, dentro de la instancia administrativa, para aportar toda la prueba necesaria tendiente a esclarecer los hechos, desvirtuar las imputaciones realizadas y evitar, en consecuencia, la aplicación de las sanciones o el daño directo que ahora cuestiona, lo que no hizo ni intentó hacer.

Al respecto, es de recordar la finalidad tuitiva que persigue la LDC en su integralidad que 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 tal sentido, no obstante la carga de la prueba que pesaba sobre la apelante, ninguna prueba aportó en sede administrativa tendiente a torcer la decisión de la Administración y así evitar la aplicación de las sanciones y el daño directo que finalmente se adoptó con apoyo en los elementos aportados en dicha sede.

Es que, de las constancias de la causa surge que se no se brindó información en forma cierta, clara y detallada respecto de la liquidación de los haberes netos que restaba abonarle al Sr. <Persona 2>.

Por el contrario, la información brindada por la recurrente resultó difusa e incompleta, sin la más mínima intención de brindar la información necesaria a su cliente que permitiera conocer el monto que debían abonarle, como así tampoco la fecha en que las sumas le serían abonadas.

Además, se señaló que a pesar de las reiteradas consultas efectuadas por el Sr. <Persona 2> mediante llamados telefónicos y correos electrónicos, la empresa no brindó la información necesaria para que el consumidor pudiera conocer tales circunstancias.

La empresa en su descargo, no sólo no justificó la falta de pago en tiempo y forma, sino que intentó ampararse en la Resolución General 8/15 para fraccionar el reintegro, sin haber acreditado fehacientemente la causal que invocó.

En tal sentido, debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores previsto en el art. 4 de la LDC tiene base constitucional en el art. 42 de la CN y se encuentra presente en 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" (Vallespinos, Carlos Gustavo y Ossola, Federico Alejandro, "La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor", Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304; conforme Sala B, SICA N°014/2023, 004/2024, 009/2024, entre otras).

Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica -en definitiva- la imposición de la multa (conf. Sala B de esta Alzada, en la SICA N° 014/2023, N° 004/2024, N° 009/2024, entre otras; conf. Ayala Espino, "Instituciones y economía", Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).

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.

Por eso, en este caso, debe tenerse presente que nos encontramos ante un consumidor que suscribió un plan de ahorro y que luego de abonar 84 cuotas, decidió desistir del bien, para que se le reintegre lo abonado. Que, pese a que la empresa fue notificada en distintas oportunidades de ello, el consumidor no obtuvo respuesta alguna a su reclamo, ni siquiera en el marco del presente proceso, en que aportó respuestas imprecisas no destinadas a satisfacer el reclamo del consumidor bajo sus condiciones, sin justificación alguna.

En este contexto, no puede soslayarse que el hecho de que el consumidor se presente ante la autoridad de aplicación para que los responsables le den una respuesta efectiva, debería motivar a los involucrados a –lejos de escudarse en cuestiones técnicas– encontrar una solución rápida, proactiva, adecuada y efectiva dentro del procedimiento administrativo a la persona que confió originalmente en sus servicios. El hecho de que un reclamo de esta naturaleza arribe a esta instancia demuestra, más que la defensa de intereses

controvertidos, la tozuda posición comercial de quien no ha comprendido la finalidad del sistema ni el mercado donde interactúa. El hecho de que el consumidor tenga que acceder al reclamo por esta vía y transitar todo el procedimiento es indicativo de que la empresa no brindó respuesta oportuna y eficiente en su momento.

Cabe poner de resalto que, desde el inicio de las actuaciones y en diversas oportunidades en el tránsito de la etapa conciliatoria instruida por la autoridad de aplicación, el consumidor manifestó expresamente que pretendía conocer el monto de las sumas adeudadas por <Persona 4> y la fecha de pago.

Al respecto, nada dijo <Persona 4> para poder rebatir de manera concreta la argumentación de la autoridad de aplicación, a fin de arribar a su decisión, sino que intentó –en todo momento– justificar su accionar en que no existían fondos suficientes para reintegrarle la totalidad de lo abonado al consumidor.

Es de destacar que el Acta de Imputación N° 17/2025 resulta una presunción favorable sobre la veracidad de los hechos denunciados, habiendo pesado sobre <Persona 4> la carga de aportar pruebas en contrario, hábiles para desvirtuar aquéllas, para lo cual la ley en los términos del art. 6, incs. a) y b), de la ley VII N° 22 le confiere una oportunidad concreta y lo cierto es que no lo hizo. Tal como fue señalado con anterioridad.

En este aspecto debe recordarse que al contrario de lo que manifestó la recurrente, las constancias del expediente acompañadas en la denuncia con más la imputación que realiza la autoridad de la infracción, impone al denunciado la “carga” de ofrecer y producir prueba en contrario, según lo establece dicha norma, presunción legal en sintonía con lo previsto en idénticos términos por el art. 45, apartado 6 de la Ley N° 24.240, y que responde al fin tuitivo del sistema de proteger al consumidor, por lo que debe interpretarse el contrato en la forma más favorable a éste cuando no haya elementos de convicción suficientes para tener por verificados los hechos discutidos (conf. Sala B, SICA N° 05/2025, SICA N° 004/2024 y 009/2024, SDCA N° 03/2014; con cita a De Muller, Enrique; “Las cláusulas abusivas en el marco contractual de los derechos de los consumidores”, Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, Ed. Rubinzal - Culzoni, 2009-I, Bs As., 183-201; Barbado, Patricia; La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo”; íd. Tomo V, 1994, pág. 203/223; CNCom, Sala E, 31/05/2012, “<Persona 6>, <Persona 3> y otros c/ ADT Security Services S.A. s/ Ordinario”, elDial.com - AA7922, publicado el 03/09/2012).

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. Sala B, SICA N° 003/2017; N° 005/2016; N° 004/2024; N° 009/2024; con cita a Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor”, Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).

Por todo lo expuesto, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto por <Persona 9> y, consecuentemente, confirmar la Disposición N° 244/2025 DGDPCyU (03/06/2025, fs. 94/98 y vta.) de la Dirección
General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios

VI.- En atención al resultado obtenido, corresponde que se impongan las costas a la apelante vencida, en virtud del principio objetivo de la derrota (art. 69 del C.P.C.C.).

En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, corresponde regular los honorarios, por la actuación en esta sede, del Dr. <Persona 1>, letrado apoderado de <Persona 9>, en el 4,5% del monto de la sanción e indemnización impuesta en concepto de daño directo, incluido el plus procuratorio. En caso de que la suma resultante sea inferior al mínimo legal de 8 Jus, se regulará este último (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la Ley XIII N° 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

VII.- <u>Disidencia parcial del Dr. Sergio Rubén Lucero:</u>

Coincido plenamente con mis colegas prevotantes en lo atinente a que no resultan atendibles los cuestionamientos de la recurrente referidos al exceso de atribuciones legales de la autoridad administrativa y que le resultó adecuadamente aplicable la multa por infracción a los arts. 4 y 10 bis de la LDC.

Sin embargo, y es aquí donde me aparto de la opinión vertida por los magistrados prevotantes, considero que el daño directo (art. 40 bis) que fue concedido a favor del consumidor fue decidido por la autoridad administrativa en un exceso de facultades dado que no se concretó en el momento procesal oportuno el planteo concreto demanda propiamente dicha- de tal pretensión. A partir de ello, se constata que la postulación inicial del consumidor se realizó a través de la denuncia que luce en las hojas 2/7 de estas actuaciones.

Luego, ante el fracaso de la etapa de conciliación de partes, se concretó la imputación administrativa mediante el Acta de Imputación- Infracción y Apertura N° 17/25 (fs. 64 y vta.) por infracción a los artículos 4, 10 bis y 19 de la Ley N° 24.240, y por último, se dictó la Disposición N° 244/25 DGDyPCyU (fs. 94/98 vta.). Esta reseña permite comprobar que, si bien el denunciante solicitó que se le reintegren actualizadas las 84 cuotas del plan de ahorro suscripto con la denunciada, ello no importó más que el adelanto de su intención de

pretender el *"daño directo"* de ser ello necesario por no encontrar solución a su interés en la etapa conciliatoria que se abriera con motivo de tal denuncia.

De manera tal que, si luego no concretó oportunamente su demanda por daño directo, esto es, al comenzar propiamente el contradictorio con la formulación de los cargos, y -eventualmente- con la demanda por daño directo correspondiente, su inserción en la condena devino en un exceso en el ejercicio de facultades de la autoridad de aplicación. Ello habida cuenta que la condena por daño directo no pretendido implicó pronunciarse sobre una cuestión que, no siendo demandada por quien como mero denunciante instara el procedimiento administrativo con finalidad conciliatoria y de verificación de infracciones a la LDC, no dio oportunidad a la proveedora imputada de defenderse. Dadas estas circunstancias, el otorgamiento de una reparación no solicitada por el peticionante importó incurrir en la violación del principio de congruencia y de la debida defensa (art. 18 Constitución Nacional) que a mi criterio no puede ser convalidado.

Corresponde recordar que el proceso tramitado por ante la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios es de carácter administrativo. Y, que dicho procedimiento administrativo se rige por las normas de la ley especial (Ley VII N° 22 y su Dcto. Regl. 896/98), por las contempladas en la Ley de Procedimientos Administrativos (Ley I N° 18) y por el Código Procesal Penal de la Provincia (Ley XV N° 9), normas a las que remite subsidiariamente. La remisión supletoria al proceso penal encuentra plena justificación y fundamento en que, a través dicho procedimiento administrativo especial, eventualmente, se concreta la potestad punitiva Estatal, de lo que se deriva naturalmente que, en tanto las eventuales sanciones que se resuelvan poseen naturaleza jurídica represiva -sanción-, el mismo se encuentra indudablemente alcanzado por los principios que rigen el derecho penal común por cuanto, por su intermedio se expresa el poder punitivo estatal.

De otro lado, tal lo dispuesto por el art. 44 de la Constitución Provincial, es inviolable la defensa en juicio de la persona en todo procedimiento administrativo entendido con criterio amplio. Y, forma parte esencial de esta manda constitucional el resguardo del principio de congruencia, es decir, la adecuada relación entre lo demandado, controvertido -o bien, de lo que se haya podido controvertir- y el decisorio.

Por consiguiente, la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario al fijar una indemnización en concepto de daño directo, por la suma de $13.367.010,46, lo hizo sin reparar que el mismo no había sido demandado en su momento oportuno.

Resulta pertinente señalar que el trámite del procedimiento administrativo a seguir se encuentra previsto de la compaginación y coordinación de los arts. 5 y 6 de la Ley VII Nº 22, su decreto reglamentario 896/98 y, sobre todo, atendiendo a las citadas normas supletorias. Así pues, del juego armónico de los artículos 26, punto 10º de la Ley I N° 18,

que alude al principio de asistencia a la parte no instruida y de los arts. 58, 284 inc. 1º y 292, inc. 2º de la Ley XV N° 9, puede extraerse el siguiente procedimiento debido: a) fracasada la instancia conciliatoria la autoridad de aplicación debe informar al denunciante que aspira a la defensa de su interés particular, sobre la posibilidad de reclamar por el daño directo, quien debe manifestar su voluntad de hacerlo o no, de lo cual habrá de dejarse constancia en la sede administrativa mediante el acta respectiva; b) una vez avisado e informado debidamente el administrado de tal posibilidad (recuérdese que no es exigencia legal la asistencia técnica letrada en dicha instancia administrativa), recién corresponderá labrar el acta de infracción o "acto administrativo de imputación infraccional"; c) labrada dicha acta de infracción, deberá ser notificada obviamente al proveedor imputado, pero también, al denunciante que manifestara antes su intención de demandar por el daño directo. Tal notificación al denunciante tiene como finalidad instarlo a que produzca formalmente su reclamo o pretensión del daño directo, debiendo precisar en qué consiste -indicar el daño inmediato sufrido- precisar el monto que pretende y ofrecer toda la prueba relativa a dicha pretensión; y, d) concretada la demanda del daño directo en tales términos se ordenará el respectivo traslado al proveedor -ahora sí, además de imputado, propiamente demandado- para que ejerza su defensa y ofrezca o aporte la prueba de la que quiera valerse en sustento de su defensa. Nótese que sólo con la demanda del daño directo el denunciante se constituye como verdaderamente parte en el procedimiento especial que se abre con la imputación que efectúa la autoridad de aplicación.

Advierto que aludo al concepto de *"parte"* atendiendo a la significación técnicajurídica procesal de dicho término, cual es, *"quien pretende y contra quien se pretende"*. En cambio el *"denunciante"* es aquel que pone de manifiesto o comunica a la autoridad que corresponda sobre la posible comisión de un delito, contravención y7o infracción (en la especie, a las normas que protegen al consumidor y usuario). Es decir, la calidad de denunciante no puede ser confundida con la calidad de parte, al igual que acontece en un proceso penal en los supuestos que el mismo se inicia por denuncia de un particular, quien para poder obtener el reconocimiento a una reclamación civil debe interponer su correspondiente demanda civil al momento de producirse la elevación de la causa a juicio constituyéndose recién allí, de tal forma, en propiamente parte. Pues bien, mal podría el tribunal que se expide en sede penal condenar a una reclamación civil sin que ésta haya sido demandada. Igual sucede en sede administrativa del consumo, si no se demandó el daño directo.

Esto que señalo no es fruto de la consideración de un procedimiento que me parezca más conveniente, sino que es derivado de la estricta aplicación puntual -y, agrego, de carácter indisponible para el juzgador- de la vía procesal indicada por las normas específicas que

rigen el procedimiento a seguir por la autoridad de aplicación en la materia en esta provincia que ya he citado más arriba.

Es de ver, que nada de lo reseñado se hizo en el procedimiento seguido en el presente caso. En tal contexto, se extrae que si bien el consumidor denunció la conducta de la denunciada y manifestó su intención de que se reintegren las sumas abonadas por su parte en virtud del plan de ahorro suscripto, nunca formuló oportuna y formal demanda por el daño directo en el momento procesal correspondiente y que es aquel en el que propiamente se abre el procedimiento administrativo especial previsto en la Ley VII N° 22.

En esta postura que vengo esgrimiendo, de manera alguna soslayo el principio de informalismo a favor del administrado, al cual hacen referencia mis colegas de Sala, sino que contemplo que dicho principio rige tanto para el consumidor como para el proveedor, puesto que ambos se tratan de administrados en la ocasión, pesando sobre la autoridad de aplicación administrativa el deber de cumplir las formas esenciales que hacen al debido proceso legal, máxime cuando su omisión deriva en la afectación del derecho de defensa. A tal efecto, bastaría con que la autoridad de aplicación interviniente cumpliera con el deber de asistencia e información al administrado, tal como se lo exige hacerlo el artículo 26, inc. 10, de la ley I- N° 18, haciéndole saber al otrora denunciante que para poder acceder -de desearlo- al resarcimiento por el daño directo debe demandarlo oportunamente, al inicio de la etapa de instrucción propiamente dicha, tal como se describiera en los párrafos precedentes.

De tal manera, resulta notoriamente desacertada la disposición emitida por la autoridad de aplicación al incluir un daño directo que no se demandó y que, por ende, no pudo ser materia sobre la cual pudiera ejercer su defensa la denunciada. En resumen, lo realmente determinante para propiciar la revocación parcial, para dejar sin efecto la condena contemplada en el artículo 2° de la disposición administrativa en crisis respecto de la recurrente, es que a los fines del art. 40 bis de la LDC, el proveedor o prestador debe contar con la oportunidad de defenderse, lo que presupone conocer, de un daño directo concretamente demandado por el usuario o consumidor.

Por todo ello, y como propicio resolver, opino que corresponde dejar sin efecto lo resuelto en el artículo 1° de la Disposición 244/25 DGDyPCyU del 03/06/2025 (fs. 94/98 vta.), esto es, la indemnización en concepto de daño directo dispuesta a favor del Sr. <Persona 2>, en la suma de $13.367.010,46, a cargo de la denunciada.

Sin perjuicio de la resolución propuesta, coincido con mis colegas en que corresponde imponer las costas de esta instancia a la apelante por resultar parcialmente vencida y ante la ausencia de contradicción en los presentes actuados (arts. 69 y 72 de la ley XIII Nº 5). Del mismo modo, coincido en la regulación de honorarios efectuada en favor del letrado interviniente.

En su mérito, la sala “3” de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, por mayoría, **RESUELVE:**

I) CONFIRMAR la Disposición N° 244/2025 DGDyPCyU del 03/06/2025 (fs. 94/98 vta.), emitida por la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios, en todo lo que ha sido materia de agravios.

II) IMPONER las costas de esta instancia a la apelante vencida (art. 69 del CPCC).

III) REGULAR los honorarios del Dr. <Persona 1>, letrado apoderado de <Persona 9>, en el 4,5% del monto de la sanción e indemnización impuesta en concepto de daño directo, incluido el plus procuratorio. En caso de que la suma resultante sea inferior al mínimo legal de 8 Jus, se regulará este último (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la Ley XIII N° 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel

IV) TENER PRESENTE la reserva del caso federal efectuada por la denunciada.

V) REGÍSTRESE, **NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVANSE**.

NATALIA ISABEL SPOTURNO
JUEZA DE CÁMARA

SERGIO RUBEN LUCERO
PRESIDENTE

GUILLERMO NICOLÁS WALTER
JUEZ DE CÁMARA
(EN DISIDENCIA PARCIAL)

REGISTRADA BAJO EL N° ___02___ /2025 SICA. CONSTE.-

<Persona 5> SEBASTIAN ETCHART
SECRETARIO DE CÁMARA