Trelew, 24 de septiembre de 2025.

VISTOS: Estos autos caratulados: *"<Persona 5> S.A s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 1>)"* (Expte. N° 476 - Año 2025 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el llamado del 20/08/2025.

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 052/2025 ODC (03/07/2025), la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew, sancionó a <Persona 5> S.A (en adelante, <Persona 4>) con una multa de $ 1.167.542, por la infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240, con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la sanción en el <Persona 6> de la ciudad de Trelew y en el Boletín Oficial (conf. artículo 47 de la Ley N° 24.240 y artículo 6 de la Ley VII N° 22).

Además, ordenó a <Persona 4> abonar a <Persona 1> la suma de $ 1.300.000, con más los intereses conforme tasa activa para dólares estadounidenses desde el 11/01/2024 (conf. facturas de hojas 15 y 16) a la fecha del efectivo pago, mediante depósito en la cuenta del consumidor.

Para así decidir, luego de referirse a los antecedentes de la causa, sostuvo que la denunciada ofrece un seguro denominado "<*Persona 7*>", término que en ingles se traduce como *"cobertura total"*, asimilable a la expresión *"contra todo riesgo"*. Dice que luego en letra chica limita la cobertura por daños climático, por lo que entendió como publicidad engañosa.

Seguidamente, afirmó que el traslado del acta N° 38/2025 de hojas 55/55 vta., notificada el 13/05/2025 (hojas 58), la demandada no lo contestó.

A continuación, en lo atinente a las infracciones a los artículos 4 y 19 de la LDC, argumentó que, en el caso, se le había ofrecido inicialmente al consumidor un vehículo marca Fiat Cronos, se le intentó entregar en su lugar un Toyota Etios de cinco puertas, de dimensiones sensiblemente menores, y que, finalmente, se le entregó un Toyota Etios de cuatro puertas con baúl similar al del vehículo Fiat. Asimismo, sostuvo que se le incrementó el monto de la garantía y se modificaron las condiciones del seguro contratado, al pretender aplicar una franquicia de $ 2.231.250, pese a que la cobertura convenida era de carácter "<*Persona 7*>".

Indicó que, de la documental se desprende que la reserva del alquiler del vehículo es acorde a lo manifestado por el consumidor en su denuncia y que la empresa no contestó el descargo, por lo que las imputaciones por presuntas infracciones a los artículos 4 y 19 de la LDC no fueron desvirtuadas por prueba en contrario.

Por otra parte, sostuvo que el daño directo sufrido por el consumidor, a raíz de la deficiente prestación del servicio y los importes cobrados, es de $ 1.300.000, con más la deuda que se le imputa por la suma de $ 931.250.

Por último, en relación a la graduación de la multa (conforme artículos 47 y 49 de la LDC), ponderó que la infractora es una empresa internacional con presencia a nivel nacional y que no tiene antecedentes, por lo que consideró aplicable una multa equivalente a una canasta básica hogar 3 Chubut, que asciende a la suma de $ 1.167.542.

II. El 29/07/2025, <Persona 4> interpone fundadamente recurso de apelación, que fue concedido el 31/07/2025.

En primer lugar, alega la nulidad del procedimiento, puesto que -según aduce- tiene graves vicios que obstan a su convalidación como acto jurisdiccional válido, a saber: a) que se haya elevado el expediente a la instancia de sumario sin mediar instancia conciliatoria previa, b) que no haya sido notificada el acta de infracción en debida forma; c) que al momento de resolver no hizo mención de los argumentos y de las pruebas aportadas en el descargo, dictando una disposición dogmática basada en alegaciones unilaterales no acreditadas.

Puntualiza que las leyes 24.240 y VII N° 22 establecen el derecho a presentar un descargo por escrito y de ofrecer prueba. En consecuencia, considera que la falta de consideración del descargo constituye una clara violación al derecho de defensa en juicio y al debido proceso.

Seguidamente, expone que, en el caso, el descargo ni siquiera fue agregado y que los fundamentos que allí expuso desvirtúan las *"hipótesis y falacias del denunciante quien pretende alegar su propia torpeza en beneficio personal".* Afirma que quien expone un hecho debe probarlo y que dicha carga no se invierte por ser un consumidor. Asimismo, señala que el actor está planteando un *"cuasi delito"*, un fraude donde una empresa rellena contratos en blanco, sin ningún tipo de justificación.

Remarca que, como explicó en el descargo, los montos de la franquicia están siempre detallados en la web y son informados o completados al momento de suscribir el contrato de alquiler. Explica que es una de las pocas variables que se deja para rellenar al momento de firmar el contrato, ya que el formulario de contrato se imprime en cantidad, y uno de los pocos datos que varían constantemente son: los modelos de los rodados que se alquilan, los nombres de los solicitantes y los montos de la franquicia.

Alega que se elevó el expediente a sumario el mismo día que el denunciante amplió la denuncia, sin que haya vencido el plazo de la denunciada para efectuar su descargo, manifestando que ello representa un vicio insalvable "*pese a haberse efectuado el*

correspondiente descargo oportunamente luego de la notificación de la denuncia de aquel el 22/2/2024".

Señaló que el procedimiento administrativo establece plazos específicos —generalmente de cinco días— para la presentación de descargos a partir de la notificación de la imputación o denuncia, y que el vencimiento de dicho plazo, sin que se formule descargo ni se brinde respuesta a la denuncia, acarrea la nulidad procesal.

Agrega que la instancia conciliatoria fue omitida y que ello importa un vicio del procedimiento, ya que la etapa conciliatoria es una etapa obligatoria antes del sumario sancionatorio. Dice que, sin perjuicio de ello, lo más grave es que no fue notificado del acta de infracción que prevé el artículo 6 inciso a de la Ley VII N° 22, indicando que en ningún momento recibió carta documento o cédula de notificación.

En este sentido, asevera que la debida notificación del acta de infracción es de suma importancia y que es equiparable a la notificación de la demanda judicial, dado que ambas dan inicio formal a un procedimiento en el cual se ve comprometido el derecho de defensa en juicio de la parte denunciada o demandada.

Solicita que se produzca prueba informativa en subsidio para que un experto se expida en relación del correo electrónico remitido el 13/05/2025, a fin de acreditar la nulidad de la supuesta notificación del acta de infracción.

A continuación, alega que en ningún momento existió de su parte una infracción al deber de información y que ello surge de las propias constancias acompañadas por <Persona 1>. Indica que suministró información cierta, clara y detallada sobre los bienes y servicios y las condiciones de su contratación, ya que en la web constan todas las dudas respecto a la modalidad de contratación. Luego por correo recibió la confirmación de la reserva con la explicación de lo que estaba contratando; posteriormente con su reclamo se le informó todo en detalle vía mail y, finalmente durante el proceso administrativo.

Señala que el argumento de que el actor contrató un seguro <*Persona 7*> o con franquicia cero, no escapa a la exclusión detallada en la web, en la reserva y en el contrato, esto es, que no se incluyen los daños por efectos climáticos. Expone que el seguro *"<Persona 7>"* hoy es el denominado *"Smart"* y al final del cuadro comparativo dice: *"no incluye robo y/o faltantes ni daños por causales climáticos".*

Por otra parte, indica que el daño alegado por el consumidor es incorrecto, ya que el valor de la franquicia estaba expresamente estipulado en las condiciones de reserva y en el contrato firmado, por lo que considera que la autoridad de aplicación tuvo por acreditado un daño inexistente.

Invoca que el propio consumidor reconoció la gravedad de los daños que sufrió el automotor y que del contrato y de los documentos acompañados se acredita la exclusión de los daños por causas climáticas de la cobertura del seguro *"<Persona 7>"*. En consecuencia, manifiesta que la autoridad de aplicación vulneró el principio de razonabilidad y el principio de congruencia, dado que el consumidor reconoció lo expuesto en el descargo. También afirma que no solicitó la aplicación del daño directo en el momento procesal oportuno.

En relación a la infracción al artículo 19 de la LDC, relata que el denunciante aceptó el auto entregado y firmó el contrato de alquiler. Aclara que la leyenda *"Fiat Cronos 1.3MT o similar"* refiere al tipo general de rodado, sus prestaciones y tamaño y que ello es habitual ya que es una reserva descriptiva (rodado categoría h1) y no exactamente un Fiat Cronos.

Seguidamente, dice *"que como adulto capaz"* el consumidor es responsable de leer y entender los alcances de lo que está firmando, y si lo firmó sin leer, no fue por presión sino por su propia torpeza. También alega que, al momento de devolver el vehículo, el 09/01/2024, se le informó que el seguro contratado no cubría granizo y las sumas que debía abonar por la franquicia, detalladamente y que ello fue reconocido por el propio denunciante. Reitera que el seguro <*Persona 7*> no incluye los daños por causas climáticas.

Finalmente, acompaña documental, ofrece prueba en subsidio y realiza el petitorio de estilo.

III. Pasando a resolver, 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 (conf. Sala A, 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 Sala A, 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. Sala A, 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) Sentado ello, a fin de dar respuesta al planteo de nulidad formulado por el apelante, cabe destacar que la recurrente cuestiona, por un lado, que no se cumplió con la etapa de conciliación, la que según indica fue omitida. Asimismo, manifiesta que la autoridad de aplicación no tuvo en cuenta lo expuesto en su descargo, por lo que alega que se vulneró el derecho de defensa y al debido proceso.

Sin embargo, de las constancias de la causa reseñada se advierte que:

1) El 12/01/2024, <Persona 1> denunció por ante la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew a <Persona 4>. Relató que viajó a córdoba de vacaciones con su familia, que alquiló un auto por la web de la empresa denunciada el 15/11/2023, bajo la reserva N° 662272, la que abonó en su totalidad al momento de la contratación. Narró que contrató el seguro más completo que ofrece la empresa (<*Persona 7*>).

Indicó que, al llegar al aeropuerto, el 30/12/2023, luego de una espera de 3 horas, por inconvenientes en el vehículo asignado, firmó el contrato sin mediar explicación respecto a lo firmado ni del tipo de cobertura del seguro total que habían contratado.

Seguidamente, describió que, el 31/12/2023, al momento de la cena comenzó una tormenta de viento, lluvia y granizo, que ocasionó daños al vehículo. Que el 01/01/2024 y los días subsiguientes intentó comunicarse telefónicamente con la empresa sin obtener respuesta. Que el 08/01/2024 al devolver el vehículo a la empresa se entera que el seguro contratado no cubría granizo y que debía hacerse cargo del arreglo.

Indicó que, el 09/01/2024, por correo electrónico le informaron que debido a los daños del vehículo le iban a ejecutar el total de la franquicia, esto es, $2.231.250. Señaló que el 11/01/2024, le debitaron de su tarjeta $300.000 de la garantía y $1.000.000 e intimaron a que abonara el saldo de $931.250, para evitar acciones judiciales. Dijo que en el mail le adjuntaron factura de lo debitado y copia del contrato firmado por él, donde suscribieron a mano (sin impresión previa) los importes de la franquicia, indicando que dicho monto no estaba al momento de la firma del contrato.

Por último, aseguró que conforme el presupuesto dado por un taller de la ciudad de Córdoba, el importe del arreglo era 3 veces menor al que le pretendía cobrar la empresa. Solicitó la devolución de los importes debitados. Acompañó documental.

2) El 26/01/2024, <Persona 4> se notificó mediante carta documento de la audiencia de conciliación dispuesta por la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (ver hoja 25/26)

3) El 21/02/2024, se celebró la audiencia de conciliación a la que asistieron el apoderado de la denunciada, el Sr. <Persona 2>. En dicha oportunidad constituyó domicilio en el correo electrónico: <Email 3> y solicitó un plazo de 5 días para contestar la denuncia (ver hoja 30).

4) El 22/02/2024, la autoridad de aplicación remitió al correo electrónico denunciado por el apoderado de la denunciada, copia de la denuncia y la documental acompañada. El 28/02/2024, <Persona 4> contestó el traslado de la denuncia y constituyó domicilio electrónico: <Email 2> y <Email 1> (ver hoja 39/40), de lo que se corrió traslado al consumidor, quien efectuó sus apreciaciones sobre el traslado conferido mediante el acta el 01/03/2024 (página 41).

5) El 05/03/2024, la autoridad de aplicación notificó a <Persona 4> de lo manifestado por el consumidor el 01/03/2024.

6) Posteriormente, cerrada la instancia conciliatoria el 30/09/2024, se labró acta de imputación, infracción y apertura de sumario N° 77/2024 (hoja 48 y vuelta), notificada a <Persona 4> el 02/10/2024 y el 28/10/2024 (ver hoja 51 y 53).

7) El 08/04/2025, la autoridad de aplicación, advirtiendo que incurrió en un error al consignar el nombre de la empresa denunciada, ordenó labrar una nueva acta de imputación, infracción y apertura de sumario; por lo que el 28/04/2024, labró el Acta N° 38/2025 (página 55 y vuelta) , la que fue notificada el 13/05/2025 a <Persona 4> por cédula remitida por correo electrónico a los domicilios denunciados por la empresa (hoja 58).

8) El 03/07/2025, se dictó la disposición recurrida que fue notificada el 22/07/2024 a la denunciada por correo electrónico.

De todo ello se concluye, que lo expuesto por la recurrente en sus agravios no coincide con las constancias de la causa y que el trámite administrativo no presentó irregularidades, ni se vulneró el derecho de defensa de la denunciada.

Como se reseñó, el 21/02/2024 se celebró una audiencia de conciliación a la que compareció la denunciada, quien incluso efectuó una propuesta mediante la presentación obrante a fs. 35/36.

Además, fracasada dicha instancia, se dictó el acta de imputación, la cual fue notificada a las casillas de correo electrónico oportunamente denunciadas por la propia empresa (<Email 2> y <Email 1>). Posteriormente, el 02/10/2024, <Persona 4> remitió un correo electrónico a la autoridad de aplicación con una respuesta automática (ver hojas 52), lo que

da cuenta de que efectivamente recibió el correo electrónico con la cédula de notificación del acta de imputación (conf. artículo 6, inciso a, primer párrafo, de la ley VII N° 22), lo que no puede ahora desconocer.

Por lo tanto, yerra la recurrente al sostener que en la presente causa no se llevó a cabo una instancia conciliatoria ni se le notificó el acta de imputación.

Asimismo, le asiste razón a la Oficina de Defensa del Consumidor al señalar que <Persona 4> no respondió el traslado del acta de imputación. En efecto, las presentaciones efectuadas con anterioridad no pueden considerarse un verdadero “descargo”, pues se limitaron a contestar la denuncia inicial, sin la entidad suficiente para responder a la imputación posterior. Ello es así porque dichas presentaciones fueron realizadas antes de que la empresa conociera los hechos concretos que se le atribuían, los cuales recién quedaron determinados en el acta de imputación. A partir de ese momento contaba con la posibilidad de ejercer plenamente su defensa y ofrecer prueba, lo que finalmente no hizo.

En este sentido, corresponde destacar que la imputación consignada en el acta constituye el contenido esencial que debe comunicarse al denunciado, y frente a ella pesa la carga de presentar por escrito su contestación, formulando el descargo que considere pertinente respecto de los hechos u omisiones que se le atribuyen. La ausencia de dicha contestación implica, entonces, la renuncia voluntaria al ejercicio oportuno de su derecho de defensa (conf. Sala B, SICA N° 02/2014).

Es que el descargo constituye el acto en virtud del cual el presunto infractor responde a la imputación efectuada por la autoridad de aplicación y configura la expresión de la legítima defensa de sus derechos 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. Sala A, SICA N° 55/2024).

Así, como se dijo, luego de dictada el Acta de Imputación, <Persona 4> tuvo la oportunidad de presentar el descargo que debió ofrecer, aportar la prueba y dar las explicaciones correspondientes, todo lo cual hace a su derecho de defensa, sin embargo, no lo hizo. En función de todo lo señalado, corresponde rechazar el planteo de nulidad formulado por la recurrente.

En el presente caso, no resulta procedente la aplicación del principio de informalismo en favor del administrado, toda vez que, en primer término, dicho principio opera únicamente ante situaciones de duda, lo que no se verifica en el supuesto analizado; y, en segundo término, no puede considerarse ejercicio adecuado del derecho de defensa la incorporación de una pretensión extemporánea respecto de cargos que no han sido oportunamente

formulados, debiendo añadirse la relevancia de la preclusión que rige el procedimiento administrativo.

b) Dicho ello, corresponde dar respuesta a los agravios referidos a las infracciones a los artículos 4 y 19 de la LDC, relativas al deber de información y a las modalidades de prestación de servicios.

Recuérdese que la autoridad de aplicación sostuvo que la denunciada ofrece un seguro denominado *"<Persona 7>"* término que se traduce como *"cobertura total"*, que es asimilable a la expresión *"contra todo riesgo"*. No obstante, destacó que, en letra chica, se limita en favor de la empresa la cobertura por daños climáticos, *"por lo que se podría estar ante una publicidad engañosa"* (sic).

Además, el organismo añadió que las infracciones imputadas a la denunciada no fueron desvirtuadas por prueba en contrario, por lo que tuvo por acreditado el incumplimiento y la falta de asesoramiento en los puntos sensibles que luego intenta hacer valer y con respecto al cambio del vehículo ofrecido al contratar como marca el artículo 19 de la LDC.

Por su parte, como se dijo, la recurrente sostiene que cumplió con la obligación de informar, ya que en el sitio web figuraban las condiciones de la contratación y también se remitieron explicaciones por correo electrónico. Afirma, asimismo, que el consumidor fue notificado de que el seguro contratado no cubría daños por granizo y de las sumas correspondientes a la franquicia. Señala que la leyenda *"Fiat Cronos 1.3 MT o similar"*, refiere a un tipo general de rodado y que la reserva es descriptiva y no exactamente de un Fiat Cronos.

Cabe señalar que, en relación al deber de información, se trata de una obligación autónoma y principal de los proveedores. 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 ese deber informativo. Es que, este deber, constituye 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 la imposición de la multa (conf. Sala A, SICA N° 22/2024).

En la presente causa, los alcances del deber de informar deben ser analizados en el marco de lo que cualquier consumidor o usuario comprendería respecto del alcance de la cobertura denominada *"<Persona 7>"*, término que, tal como lo indicó la autoridad administrativa se traduce como *"cobertura total"*, que es asimilable a la expresión *"contra todo riesgo"*.

De la documental acompañada por el denunciante, obrante en las páginas 9 y 10, solo se advierte, a primera vista, que en cuanto a la referida cobertura del seguro contratado que

tiene el alcance *"<Persona 7>"*, así como la existencia de una franquicia *"daños"* por *"$ 0,00"* y una *"Garantía en tarjeta de crédito"* por *"$ 200.000"*. Además, en la letra chica se consigna que *"No incluye daños por efectos climáticos"* y que *"Las franquicias y garantías pueden ser actualizadas de acuerdo a los valores vigentes al momento de retirar el vehículo"*.

Ahora bien, dicha documentación debe ser analizada a la luz de las disposiciones del CCCN. En tal sentido, el art. 984 define a los contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas como aquel mediante el cual uno de los contratantes adhiere a cláusulas generales predispuestas unilateralmente, por la otra parte o por un tercero, sin que el adherente haya participado en su redacción. En la especie, no cabe dudas que el contrato que originó el reclamo que aquí nos ocupa es un contrato de adhesión a cláusulas generales predispuestas.

A su vez, el art. 985 dispone que *"Las cláusulas generales predispuestas deben ser comprensibles y autosuficientes. La redacción debe ser clara, completa y fácilmente legible"* y destaca que: *"Se tienen por no convenidas aquellas que efectúan un reenvío a textos o documentos que no se facilitan a la contraparte del predisponente, previa o simultáneamente a la conclusión del contrato..."* (lo subrayado nos pertenece).

Como se dijo, el recurrente sostiene que, por un lado, respecto del alcance de la cobertura *"<Persona 7>"* se encuentra en la página web, en el mail adjunto por el denunciante y en el *"libro explicativo obrante en nuestras oficinas"* el alcance. Sin embargo, estos argumentos no deben ser atendidos, puesto que la LDC y el CCCN exigen que la información sea puesta a su disposición de manera clara, completa y en forma previa o simultánea a la conclusión del contrato, lo que no se encuentra suficientemente acreditado en la presente causa. El hecho de que el alcance de la cobertura se encuentre en una página web, en un correo electrónico o en un libro disponible en oficinas, no satisface dicha exigencia legal, ya que se trata de remisiones a documentos o fuentes externas cuya consulta no se garantizó al consumidor en el momento de la contratación. Por ello, tales estipulaciones se tienen por no convenidas y no pueden ser invocadas en perjuicio del adherente.

Además, el art. 988 del CCCN, que refiere a las denominadas *"cláusulas abusivas"*, establece que se deben tenerse por no escritas aquellas que importan renuncia o restricción a los derechos del adherente, o amplían derechos del predisponente que resultan de normas supletorias. A su vez, el art. 1119 que establece que es abusiva la cláusula que, habiendo sido o no negociada individualmente, tiene por objeto o por efecto provocar un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del consumidor.

En cuanto a la aplicación de la LDC al contrato de seguro, la jurisprudencia local entendió que a este contrato se le aplican las disposiciones de la Ley 24240 en lo relativo al deber de información, directivas de interpretación, efectos integrativos de la publicidad, al trato digno y prácticas abusivas, los efectos de incumplimiento de la obligación, el modo de rescisión, las modalidades de prestación de servicios, lo relativo a las cláusulas ineficaces, y lo que acontece al procedimiento administrativo que incluye el régimen de prescripción (conf. CACR, SDC N° 10/2020, con cita a Rubén Stiglitz: *"El contrato de seguro como contrato de consumo"*, en Tratado de Derecho del Consumidor, dir. por Gabriel Stiglitz y Carlos Hernández, ed. La Ley, Bs. As., 2015, T.II, p. 856)

Además, si bien la recurrente sostiene que, en definitiva, de la documental de la página 10 se desprende que no se incluye en la cobertura los daños por efectos climáticos, omite hacer referencia a la tipología de la letra en la que se formuló dicha exclusión. En tal sentido, la Resolución 908/98 de la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación mediante la cual se adoptaron medidas relacionadas con los contratos escritos de consumo; dispone que los textos incluidos en documentos que extiendan los proveedores, por los que se generan derechos y obligaciones para las partes y/o terceros, en los términos de la Ley 24.240, y las informaciones que brinden por escrito los proveedores a los consumidores, regula la tipografía y demás caracteres contenidos en los documentos contractuales con el objeto de establecer un texto uniforme, claro, completo y de fácil comprensión.

Dicha resolución obliga a que los contratos escritos de consumo y todo texto extendido por los proveedores, que genere derecho y obligaciones entre las partes y/o terceros, deban instrumentarse en idioma nacional y en un tamaño no inferior a 1,8 milímetros de altura (artículo 1 de la Resolución 908/98). Asimismo, dispone que dichos documentos deberán ser fácilmente legibles, atendiendo al contraste, formato, estilos o formas de las letras; espacios entre letras y entre líneas; sentido de la escritura, y cualquier otra característica de su impresión (artículos 2 de la Resolución 908/98).

Además, establece que cuando en los instrumentos haya espacios en blanco a ser llenados por las partes, los mismos deberán ser completados previo a la firma y/o emisión del documento respectivo.

Asimismo, la ley 27.250 (2016) modificó el artículo 4 de la LDC haciendo más riguroso y extensivo el deber de informar. El agregado de la nueva ley dice textualmente que*: "...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"*. Como puede verse la norma refuerza la importancia de la obligación

informativa y de la forma en que el proveedor debe brindarla; incluso, no debe pasar desapercibido que el legislador utilice en el texto legal el término comunicación, concepto que de por sí implica que toda novedad, posterior a la celebración del contrato, debe ser comunicada en forma clara.

Importa resaltar que además del claro mandato constitucional (conf. artículo 42 de la CN), el deber de información es una obligación derivada del principio de buena fe. El proveedor es quien conoce el producto o servicio que ofrece y debe *"compartir"* ese conocimiento con su contratante. La información ayuda a paliar el desequilibrio que existe en la relación de consumo. Desde el punto de vista, el deber de información, es un instrumento de tutela del consentimiento, pues otorga a los consumidores la posibilidad de reflexionar adecuadamente el momento de la celebración del contrato y por ende dicho deber de información necesita ser completo, detallado y objetivo, y no sólo se manifiesta en la etapa precontractual, sino que sigue latente durante la ejecución del contrato, e incluso a veces lo acompaña en la etapa postcontractual (conf. Sala B, SICA N° 09/2017 y SICA N° 04/2014).

En definitiva, el planteo defensivo de la recurrente no puede ser atendido, toda vez que no ha logrado acreditar el cumplimiento del deber de información en los términos exigidos por la normativa aplicable. Como se dijo, la sola remisión a páginas web, correos electrónicos o libros disponibles en oficinas no satisface la exigencia legal de brindar al consumidor información clara, completa, accesible y previa o simultánea a la contratación, conforme lo dispuesto por los arts. 984, 985, 988 y 1119 del CCCN, la Ley 24.240 y la Resolución 908/98.

Por el contrario, la documentación acompañada evidencia cláusulas predispuestas que, lejos de cumplir con los estándares de autosuficiencia y comprensibilidad, contienen exclusiones redactadas en letra pequeña y con limitaciones que desnaturalizan la publicidad de una cobertura presentada como *"<Persona 7>"* o *"contra todo riesgo"*, lo que configura una práctica abusiva y engañosa en perjuicio del consumidor. Ello justifica plenamente la confirmación de la sanción impuesta.

En cuanto al cambio del vehículo ofrecido al momento de la contratación, también se verifica una transgresión a las disposiciones de la LDC. Particularmente lo relativo al alcance del término *"o similar"*, dada la falta de aclaración respecto de los vehículos alcanzados, constituyó por si una falta a la luz del referido art. 4 de la LDC. Es que, surge del relato del denunciante y de la documental acompañada que contrató un Fiat Cronos; sin embargo, al momento de retirar la unidad, el vehículo convenido no se encontraba disponible. Tras una prolongada espera, y luego de ofrecerle un rodado de menor categoría

(Toyota Etios 5 puertas), finalmente se le entregó un Toyota Etios color blanco, que fue el que resultó afectado por los daños que dieron origen al presente reclamo.

La vulneración del artículo 19 de la LDC (modalidades en la prestación de servicios) sancionada 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 (conf. Sala A, SICA N° 06/2025, SICA N° 55/2024, entre muchas otras; Sala B, SICA N° 11/2022).

En conclusión, respecto del cambio de vehículo, el uso del término *"o similar"* imponía al proveedor el deber de informar de manera previa y clara cuáles eran los modelos comprendidos bajo tal categoría. En el caso concreto, dicha obligación no fue cumplida, configurándose así también una modificación unilateral a los términos del contrato y, con ello, una transgresión a lo dispuesto por el artículo 19 de la LDC.

Además, cabe recordar que 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.

Dicho ello, se advierte que la recurrente al expresar agravios no formuló una crítica concreta y razonada de la disposición recurrida, dado que no realizar un análisis pormenorizado de la resolución que dé cuenta, de forma precisa e inequívoca, cuál es el error en el que incurre la disposición. En este sentido, 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 sin una verdadera crítica del decisorio cuestionado.

Dicha norma sanciona 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. Basta con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. Su apreciación es objetiva, por lo que la simple omisión alcanza por sí misma para configurar la violación a la norma (Sala A, SICA N° 15/2023 con cita a CNCAF Sala II; 13/07/2006, "<Persona 8> S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004"; Rubinzal Online; RC J 2023/06).

Por todo lo expuesto, corresponde rechazar los agravios analizados.

c) Finalmente, respecto de la supuesta vulneración a los principios de razonabilidad y congruencia, el recurrente sostuvo que la autoridad de aplicación impuso un daño directo

que no había sido solicitado por el consumidor en el momento procesal oportuno. Sin embargo, no precisó cuál sería ese momento.

De los antecedentes surge que, en su denuncia, el consumidor pidió expresamente que se dejara sin efecto lo reclamado y se devolviera el importe debitado (ver hoja 1 vta.), petición que además fue ratificada en la audiencia de conciliación, en la que intervino la denunciada y respecto de la cual contestó el traslado de la denuncia con fecha 28/02/2024 por correo electrónico, por lo que no puede ahora desconocerlo.

Asimismo, en las actas de imputación, infracción e inicio de sumario N° 77/2024 (hoja 48) y N° 38/2025 (hoja 55), el recurrente fue notificado de lo reclamado por el consumidor.

Además, cabe considerar que el presupuesto necesario para la configuración del daño directo es la existencia de una acción u omisión antijurídica, que en el caso del daño directo debe provenir del proveedor de bienes o del prestador de servicios (conf. Sala A, SICA N° 29/2024).

En consecuencia, no se advierte la alegada trasgresión a los principios de razonabilidad y congruencia, por lo corresponde confirmar la disposición recurrida en todo lo que fue materia de agravios.

V. 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 (artículos 69 del CPCC).

En consecuencia, se regulan los honorarios del abogado <Persona 3>, letrado apoderado de la sancionada, 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 8 JUS, incluido el plus procuratorio (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4) con más el IVA si correspondiese (artículo 1 de la Resolución General D.G.I.
N° 4214/96, Leyes N° 23.349 y N° 23.871).

Por ello, la Sala “2” de la Cámara de Apelaciones de Trelew, **RESUELVE:**

I) CONFIRMAR la Disposición N° 052/25 ODC en todo lo que fue motivo de agravios.

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

III) --REGULAR los honorarios del abogado <Persona 3> en la suma equivalente a 8 Jus, con más el IVA si correspondiese.

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase a la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew.

GUILLERMO NICOLÁS WALTER
JUEZ DE CÁMARA

MARCELO FERNANDO PERAL
PRESIDENTE

REGISTRADA BAJO EL N° 05 /2025 - SICA - CONSTE.

PABLO D. SCHONHOFF
SECRETARIO DE CÁMARA