Trelew, 02 de octubre de 2025.

VISTOS: Estos autos caratulados: "<Persona 5> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 2>)" (Expte. Nro. 167 – Año 2024 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación (subsidiario al planteo de nulidad del auto de elevación a esta Cámara de Apelaciones del 12/12/2023) interpuesto por la codenunciada "<Persona 6> S.A." –en adelante "<Persona 7>"– a fs. 176/179 (08/02/2024), contra la Disposición N° 118/23 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew de fs. 96/98 (06/07/2023), concedido a fs. 184 (08/04/2024) solamente en lo referido al recurso de nulidad interpuesto, sin hacer alusión alguna a la apelación subsidiaria planteada.

Y CONSIDERANDO:

I. 1.- Por Disposición N° 118/23 ODC la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew -en lo pertinente- impuso a "<Persona 6>
S.A." -en adelante <Persona 7>- y al "<Persona 8>" -en adelante <Persona 9>- una multa de $180.000 a cada una por infracción a la normativa de la Ley N° 24.240 (particularmente a los artículos a los arts. 4, 8 bis y 19, conforme surge de los considerandos). Asimismo, ordenó a las empresas a que devuelvan al consumidor la suma de $156.433,29 más sus intereses, calculados conforme SICAL tasa activa del <Persona 10> S.A., desde la fecha del desconocimiento de los movimientos denunciados, a saber del 14/02/2022, hasta su efectivo pago.

Para ello tuvo en consideración que el 9 de marzo del 2022 el Sr. <Persona 2> ingresó una denuncia debido a que el 13 de febrero del 2022 se halló con el faltante de $156.433,29 en su cuenta corriente del <Persona 9>. Nro. 1911465029447, producto de una transferencia que no habría realizado, que impactó el 14 de febrero del 2022 y fue enviado a la entidad <Persona 11>- banco receptor- Cuit del destinatario <CUIT/CUIL 1> (fs.10).

Expuso que el usuario realizó en reiteradas oportunidades y por diferentes medios el reclamo correspondiente en su entidad bancaria y al no recibir una respuesta clara, detallada, concreta y veraz, es que ingresó denuncia ante la ODC.

Indicó que a fs. 6/8 surge la comunicación por correo electrónico de la empresa y el número de gestión realizada por teléfono identificada bajo el Nro. 1381434. Agregó que a fs. 28 (ref. 30/vta.) obra acta de conciliación, donde se presentó el apoderado del <Persona 8> -Banco emisor- y solicitó un plazo para presentar el descargo formal, que fue presentado a fs. a fs. 32/42, donde manifestó que la operación fue realizada por celular a la <Persona 1> y la clave móvil y el teléfono asociados eran válidos, lo cual permitió que se acceda a través de su dispositivo y número telefónico a la banca móvil, por lo cual los sistemas no habrían fallado sino por el contrario resultó una operación exitosa, añadiendo que se cumplió cabalmente con las normas de seguridad del BCRA.

Expresó que a fs. 48 (ver refoliado 51) el denunciante realizó una extensión de su denuncia, informando que su celular se encontraba intervenido en el momento de la

transferencia, sin poder realizar ninguna operación sobre el aparato celular y que, al comunicarse con la proveedora -<Persona 12> S.A.- le indicaron que su aparato celular registrado era un Motorola G4 Plus, desconociendo en ese momento si ese celular era de su propiedad y que, por ello, al momento de realizar el primer reclamo, informó un celular alternativo y su correo personal, y pese a ello no recibió ninguna comunicación.

Señaló que se le corrió traslado de la denuncia a la firma <Persona 12> S.A. (ver refoliado 52) y a fs. 51 (ver refoliado 54), mediante el correo oficial de la empresa- <Email 2>- <mailto:<Email 2>->, la operadora telefónica manifestó que el 13 de febrero del 2022, a las 16:45:46, se realizó un cambio de SIM CARD auto gestionable, bajo el número de interacción 304837846 del día 13/2 y se realizó la suspensión de servicios por posible robo o alteración de IMEI O CHIP y que, por ello, la empresa de telefonía resaltó que debía dirigirse el reclamo a la entidad financiera, y que ellos serían parte del nexo causal que terminó en delito. Añadió que a fs. 61/62 vta. se labró Acta de Infracción N° 123/22 contra las codenunciadas.

Expresó que, habiéndose escuchado a todas las partes, surgía una vulneración de los derechos consagrados en la LDC al haberse infringido el derecho a la información por no haber sido recibida por el consumidor de manera veraz, cierta y detallada, conforme lo relatado en el sentido de que ingresó la denuncia, realizó en reiteradas oportunidades y por diferentes medios -vía telefónica, correo electrónico, en sucursal- el reclamo correspondiente en su entidad bancaria y recién haber obtenido una respuesta al iniciar el presente expediente y luego del acta de conciliación.

Expuso que lo manifestado hacía presumir una negligencia en la prestación del servicio por parte de la operadora telefónica, ya que un tercero desconocido habría duplicado el chip del denunciante, vulnerando la verificación de la identidad del verdadero titular de la línea, lo que es conocido como "SIM SWAPPING" donde el fin de la duplicación es obtener información de la víctima como contactos, fotos, videos e incluso datos personales, como en el presente, datos de la cuenta bancaria y es fundamental para obtener el doble factor de autenticación, por lo que -afirmó- se evidencia por parte de la empresa telefónica una falta de implementación de protocolos de verificación de identidad a la hora de solicitar la copia de la tarjeta de SIM, con la importancia que tiene.

Efectuó algunas consideraciones al respecto para concluir que en ningún momento el usuario prestó sus contraseñas o sus datos bancarios a un tercero, por lo que no participó del nexo causal.

Manifestó que, acorde a los hechos que surgen del caso, los escritos de las partes, las pruebas aportadas y lo manifestado, se podía presumir una vulneración por parte de las empresas a la ley 24.240, particularmente en los artículos 4, 8 bis, 19 y 40 bis, y establecer la existencia de un presunto daño económico ante el faltante de las sumas denunciadas de la cuenta bancaria del consumidor, en razón de una transferencia que no realizó y que, presuntamente, se debió a la duplicación de su tarjeta SIM como consecuencia de la falta de seguridad y verificación de identidad por parte de la operadora telefónica.

2.- Contra dicha disposición el <Persona 9> interpuso recurso de apelación a fs. 108/135 vta., concedido a fs. 136 y elevado a esta Alzada mediante la providencia de fs. 144 (12/09/2023).

3.- El 14/11/2023 esta Sala B dictó la SICA N° 017/2023 (fs. 148/156), en la causa con número de expediente 569/2023 caratulado: "<Persona 8> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 2>)", en la que se resolvió revocar parcialmente la Disposición 118/2023 ODC para dejar sin efecto la multa por infracción al art. 8 bis de la LDC aplicada al <Persona 8> y disminuir el monto de la sanción aplicada a su respecto a la suma de $78.216,65, confirmándola en todo lo demás que fue motivo de agravio. Finalmente, se impusieron las costas a la recurrente y se regularon los honorarios correspondientes.

Notificada dicha resolución (conforme constancia de fs. 157), se devolvieron las actuaciones a la Oficina de Defensa del Consumidor el 28/11/2023.

4.- Una vez arribadas las actuaciones a la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew, el 05/12/2023 (fs. 158) se dispuso intimar a las codenunciadas <Persona 8> y <Persona 6> S.A. a que, en el término de 5 días, den cumplimiento con lo establecido en la Disposición 118/2023, conforme lo establecido en la SICA 017/2023, bajo apercibimiento de iniciar las vías de apremio tendiente al cobro judicial y que cumplan con el daño directo otorgado al consumidor.

Asimismo, conforme surge de fs. 196, el 29/01/2024 se dispuso intimar a <Persona 13> S.A. (denominación distinta a la de la codenunciada "<Persona 6> S.A.") a que, en el plazo de 5 días, dé cumplimiento con la Disposición 118/2023, por considerar que se encontraba firme, bajo apercibimiento de iniciar las vías de apremio tendiente al cobro judicial de la misma. Esta última disposición fue notificada a "<Persona 13> S.A." a través de una cédula de notificación (fs. 197), enviada el 01/02/2024, mediante correo electrónico, a la casilla de e-mail del <Persona 3> <Email 1>, apoderado de <Persona 6> S.A. (fs. 198).

II.- De tal modo, más allá de las irregularidades que se observan en el presente expediente referidas a la codenunciada <Persona 6> S.A., esto es, particularmente, que se el 29/01/2024 se dispuso intimar a "<Persona 13> S.A.", cuando la codenunciada es "<Persona 6> S.A." y así fue dispuesto en la Disposición N° 118/2023 ODC cuyo cumplimiento se pretende, y que la autoridad de aplicación el 08/04/2024 no se refirió a la apelación subsidiaria planteada por el <Persona 3>, como apoderado de la referida codenunciada, a los fines de la elevación de las actuaciones a esta Alzada, cabe ingresar en los planteos de la codenunciada en virtud de la errónea notificación de la Disposición N° 118/2023 ODC que alegó y se verifica en esta oportunidad.

Al respecto, cabe destacar que dicha Disposición N° 118/2023 ODC fue supuestamente notificada a la codenunciada aquí recurrente mediante cédula de notificación de fs. 106, remitida por correo electrónico a
<Email 3> (fs. 107), es decir, una casilla de email errónea, no denunciada por <Persona 6> S.A. al momento de presentarse en las presentes actuaciones, tal como indica la recurrente en el escrito que aquí se analiza, y surge de las constancias de autos, esto es, a fs. 54 se

observa que la codenunciada se presentó a través de un e-mail cuyo remitente es: <Email 4>, a la misma casilla de correo electrónico se notificó el acta de imputación- infracción y sumario N°123/2022 –ver fs. 65- y, finalmente, el <Persona 3> como mandatario de la codenunciada presentó el descargo a fs. 71/72vta. en nombre de <Persona 6> S.A., constituyendo domicilio en <Lugar 1> de Trelew.

De tal modo, teniendo en consideración tales falencias, sumado al hecho de que las presentes actuaciones se deben regir por los principios de tutela judicial efectiva, el "in dubio pro actione" y el de interpretación más favorable al administrado (SICA 12/2014 STJ, Sumario N° 31794 del sistema "Eureka" de Juschubut), corresponde considerar que la Disposición N° 118/2023 ODC llegó a conocimiento de la condenunciada, ahora recurrente, recién con la notificación de la intimación realizada a través de la cédula de notificación de fs. 197, enviada el 01/02/2024, mediante correo electrónico, a la casilla de e-mail del <Persona 3> <Email 1>, apoderado de <Persona 6> S.A. (fs. 198).

Por ende, corresponde ingresar a los planteos efectuados por la recurrente mediante el escrito del 08/02/2024 (fs. 176/179) en contra de dicha Disposición, sin perjuicio de lo resuelto en la SICA N° 017/2023 (fs. 148/156), dictada por esta Alzada en la causa caratulada: "<Persona 8> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 2>)" (Expediente N° 569/2023), respecto al recurso de apelación interpuesto oportunamente por la codenunciada <Persona 8>.

III.- Ahora bien, en su escrito de fs. 08/02/2024 (fs. 176/179) la impugnante <Persona 6> S.A. pretende plantear, en primer término, la nulidad del auto de elevación de las presentes actuaciones a la Cámara de Apelaciones (se deduce que el dispuesto a fs. 144, ya que la recurrente no lo identifica), solicitando *"se retrotraiga el procedimiento administrativo hasta el momento en que se notificó dicha resolución"* (sic).

En relación con el planteo de nulidad formulado por el apelante, corresponde señalar que, no se advierte un interés jurídico concreto en dejar sin efecto la disposición de fs. 144 de la autoridad de aplicación referida a la elevación del expediente administrativo a esta Alzada, puesto que en la presente se resuelven –en definitiva- las defensas que el impugnante pretendía someter a tratamiento. Además, tales defensas no se contradicen ni se superponen con lo resuelto respecto de otros recursos de apelación interpuestos por distintas partes.

Ello en el marco del principio de independencia en la nulidad de los actos procesales, en virtud del cual la nulidad de un acto no afecta a los anteriores ni a los posteriores que resulten autónomos, como ocurre en el presente caso. En consecuencia, y más allá de lo resuelto en la SICA N° 17/2023, si no resulta necesaria su declaración de nulidad para tratar las defensas que <Persona 6> S.A. ha planteado en su recurso de apelación y que por la presente se examinan, menos aún resultaría necesario declarar la nulidad del acto de mero trámite que ordenó elevar las actuaciones a esta Alzada.

Así las cosas, conforme lo expuesto y concluido en el considerando precedente, en el que se tuvo por verificada la notificación defectuosa y se reconoció que el conocimiento efectivo de la Disposición N° 118/2023 ODC se produjo recién con la cédula de fs. 197, la cuestión relativa al planteo de nulidad ha quedado vacía de contenido, por lo que no corresponde efectuar un tratamiento específico sobre dicho extremo.

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).

V.- En primer término, en cuanto al primer agravio referido a que existió un error en la notificación dirigida a la codenunciada recurrente y que por ello corresponde declarar la nulidad del auto de elevación a esta Cámara y todo lo actuado de manera posterior, tratándose de una reiteración del planteo de nulidad efectuado en el punto “II. OBJETO”, cabe remitirse a lo indicado en el punto anterior, en cuanto a que dicha cuestión ha quedado vacía de contenido, por lo tampoco corresponde efectuar un tratamiento específico al respecto.

VI.- Seguidamente, en lo que respecta al planteo de caducidad de la instancia administrativa, tiene señalado la Sala B, en SICA N° 16/21, entre otras, que la razonabilidad del plazo reviste una importancia superlativa para el efectivo cumplimiento de la finalidad del debido proceso legal, y comprende tanto plazos máximos para evitar atrasos injustificados; como mínimos que den a los individuos la posibilidad de ejercer eficazmente su derecho de defensa.

Ahora bien, teniendo ello en consideración, cabe verificar si en el caso bajo análisis se ha violentado el plazo razonable tal como lo sostiene la denunciada recurrente.

Debe recordarse que en reiteradas oportunidades este tribunal ha manifestado que los plazos de caducidad del procedimiento administrativo deben conjugar, equilibradamente, el menor término previsto en el art. 6, inc. d, de la Ley Provincial VII – N° 22 (75 días hábiles) y el plazo más largo (6 meses) establecido en el art. 47 de la Ley Provincial I – N° 18 (SICA Nro. 13/2019 y SICA Nro. 05/2020, SICA Nro. 13/2021, entre otros).

Este criterio de interpretación dialógica, que este tribunal ha desarrollado sistemáticamente en los últimos años, permite congeniar armónicamente los intereses de

todos los actores involucrados en el funcionamiento de las relaciones de consumo de la comunidad.

En primer lugar, atiende la cuestión referida al enorme cúmulo de tareas que gravan el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Consumidores que, muchas veces, se encuentra desbordada para satisfacer la exigencia temporal más rigurosa dispuesta en art. 6 de la ley VII Nro. 22.

En segundo término, se procura que las prórrogas de los plazos legales, y las consiguientes demoras, no sean de tal magnitud que tornen ilusorio el reclamo de los consumidores, afectando el acceso que ellos tienen a la instancia jurisdiccional que, iniciada la vía administrativa, que justamente es la que más rápido les debe brindar soluciones, ven postergada en el tiempo la resolución de su conflicto.

Y, en tercer lugar, se contempla la actividad empresarial, evitando que se afecte la seguridad jurídica con plazos de tramitación irracionales e injustificados.

En resumen, el diálogo de fuentes permite equilibrar los distintos intereses involucrados en las complejas relaciones de consumo.

En ese orden de ideas, resulta oportuno señalar que armonizar los textos legales emergentes de las leyes provinciales VII Nro. 22 y I Nro. 18, no solamente permite llevar el plazo de 75 días hábiles establecidos en el art. 6, inc. d, de la ley VII- N° 22 a los 6 meses previstos en el art. 47, párrafo primero, de la Ley I- N° 18, sino que también implica la posibilidad de aplicar el segundo párrafo de esa norma que admite prorrogar el plazo de 6 meses cuando ello estuviera justificado.

Bajo tales premisas, a poco que se analiza la fecha de la denuncia realizada, esto es, el 11/03/2022 (ver denuncia de fs. 1/11vta.), el dictado de la disposición recurrida el 06 de julio de 2023 (fs. 96/98vta.) y las diversas actuaciones llevadas a cabo en el dicho plazo en los que, entre otras cosas, se instó a una conciliación entre las partes, considerando que existieron múltiples codenunciadas en un inicio, se puede advertir que no transcurrió un plazo excesivo que configure una vulneración de los derechos de la apelante, tal como afirma. Máxime, teniendo en consideración la conciliación intentada entre las partes y las diligencias pertinentes a fin de dar intervención a todas las partes implicadas en el transcurso de dicho plazo.

De tal modo, el tiempo insumido por la actuación administrativa para arribar a su decisión ha sido realizada dentro de un plazo más que razonable teniendo en consideración los plazos establecidos en la normativa indicada y las particularidades del caso de marras, sin que resulte abundante poner de resalto los retardos imputables a las codenunciadas implicadas a través de sus infructuosos planteos.

Por los motivos expuestos precedentemente, el planteo referido a la caducidad del procedimiento administrativo será desestimado.

VII.- Sentado ello, en lo que respecta al cuestionamiento referido a la imputación del daño directo a su parte, que considera incorrecto por no corresponder con el objeto de la relación de consumo mantenida entre el consumidor denunciante y su parte, cabe

recordar lo que se dispuso en la causa: “<Persona 8> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 2>)” (Expediente N° 569/2023).

Allí se indicó que desde el inicio de las actuaciones el consumidor reclamó expresamente que pretendía la devolución del dinero actualizado por la demora (ver fs. 2).

Por tal motivo, la autoridad de aplicación condenó a las codenunciadas al pago de dicha suma, a los que además ordenó aplicar los intereses correspondientes.

En tales condiciones, se observa que el razonamiento de la autoridad administrativa resultó acorde a las pretensiones de la consumidora y las infracciones cometidas por ambas empresas.

Al respecto, la codenunciada nada dice al respecto más que manifestar su mera disconformidad con la decisión alegando la falta de responsabilidad de su parte que, por considerar que el daño directo pretendido excede el marco de la relación de consumo existente entre su parte y el denunciante, sin referir siquiera a la responsabilidad solidaria que le cabe en virtud de la regla establecida en el art. 40 de la ley 24.240.

No debe soslayarse que, conforme su actual redacción el daño directo contemplado en el art. 40 bis de la LDC se refiere a: todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios… (Art. 40 bis, LDC, primer párrafo).

En tales condiciones, no resultan atendibles las manifestaciones de la recurrente referidas a que carece de responsabilidad en la especie, intentando desligarse en la mera invocación de la conducta desplegada por las demás empresas codenunciadas.

Es que de tal manera evade hacerse cargo del deber que le cabe como empresa proveedora integrante de la cadena de consumo, lo que se corresponde con lo establecido en el artículo 42 de la Constitución Nacional que dispone expresamente que “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno” y la variada normativa establecida como piso mínimo en materia de seguridad por el BCRA como ente regulador de las entidades financieras (véase
<<URL 1>> y la normativa que el BCRA haya dispuesto en concordancia).

De tal modo, resulta claro que la recurrente no logró y ni siquiera intentó demostrar que llevó a cabo las medidas establecidas por la normativa aplicable para desligarse de responsabilidad en la especie. Nótese que ni siquiera fueron mencionadas en la expresión de agravios que realiza, en donde se ocupa principalmente de destacar que no existe norma que permita solidarizar a su parte con las demás empresas por los daños ocasionados.

Por todo lo expuesto, corresponde desestimar este agravio dirigido a cuestionar la aplicación y el monto del daño directo y, en consecuencia, confirmar la Disposición impugnada al respecto.

VIII.- Finalmente, la recurrente cuestiona el monto de la multa pecuniaria impuesta como sanción.

En lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, en uno de los tantos fallos revisados, se ha dicho que: "la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. "<Persona 14> c/ Prefectura Naval Argentina", sentencia del 27/05/97).

No resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas tenidas en cuenta para justificar la sanción.

La Disposición recurrida, al cuantificar la multa impuesta, tomó en consideración como pauta lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC. En tal sentido, tuvo en cuenta particularmente la reincidencia de la proveedora con base en los diversos antecedentes que citó. A tal fin, es de hacer notar que asiste razón a la recurrente en cuanto a que de los cinco precedentes a los que hace referencia la Disposición en crisis, tres de ellos fueron revocados, más ello no resulta un dato relevante para desvirtuar la fundada decisión del <Persona 4> del organismo actuante en virtud de los diversos argumentos a los que aludió, esto es, particularmente, que dos de tales precedentes resultan aplicables a la especie, además de la posición que ocupa "<Persona 7>" en el mercado tanto a nivel local como nacional, su prestigio, y la gravedad de las conductas llevadas a cabo por su parte.

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta la escala prevista por el art. 47 de la ley 24.240 y la entidad de las conducta sancionada, así como la posición que en el mercado tiene las empresa codenunciada, el monto establecido por la autoridad administrativa no resulta excesivo respecto de las faltas cometidas y debe confirmarse.-

IX.- Por último, en lo concerniente a las costas generadas en esta instancia, en atención a como se resuelve la cuestión, corresponde que sean impuestas a la apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (conf., arts. 69 y 70 del C.P.C.C.).

En virtud de ello, se regulan los honorarios del <Persona 3>, en su carácter de apoderado de "<Persona 6> S.A.", por su labor en esta sede en la suma equivalente a 10 jus, con más el 40% por mandato (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 8, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4), más el IVA pertinente si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), y siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

X.- <u>Disidencia parcial del Dr. Sergio Rubén Lucero con relación al daño directo</u>:

Coincido plenamente con mis colegas de Sala, excepto en lo que respecta a la opinión vertida sobre el daño directo (art. 40 bis) que fue concedido a favor del consumidor, y 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 a fs. 1/11vta. de estas actuaciones, contestada por la denunciada recurrente a fs. 54 en la etapa conciliatoria, donde se refirió a lo acontecido y rechazó las imputaciones efectuadas. Luego, ante el fracaso de la etapa conciliatoria de partes, se concretó la imputación administrativa mediante el Acta de Imputación - Infracción y Apertura de Sumario N° 123/2022 (fs. 61/62vta.) por infracción a los artículos 4, 8 bis, 19 y 40 bis de la Ley N° 24.240, le siguió el respectivo descargo del 09/11/2022 (fs. 71/72vta.) de la codenunciada aquí recurrente y, por último, se dictó la disposición recurrida (fs. 96/98vta.).

Esta reseña permite comprobar que, si bien la denunciante solicitó que se abone la suma de $ 156.433,29 más sus intereses por el valor de las sumas indebidamente detraídas de su cuenta bancaria, 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 el 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 Oficina de Defensa al Consumidor de la Municipalidad de Trelew 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 Const. 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 del Consumidor y del Usuario al fijar una indemnización en concepto de daño directo, por la suma de $156.433,29 -en virtud del valor de las sumas que se detrajeron de su cuenta bancaria- con más los intereses respectivos (ver Disposición N° 118/2023, fs. 98, artículo 3°), 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". 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 empresa codenunciada y manifestó su intención de que se le reintegre el valor que implicó la transgresión de la proveedora, 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-22.-

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 proveedora.

En resumen, lo realmente determinante para propiciar la revocación parcial, para dejar sin efecto la condena contemplada en el artículo 3° de la disposición administrativa en crisis respecto de la recurrente (cabe destacar que la disposición fue cuestionada por la empresa bancaria codenunciada y, por mayoría, se confirmó la aplicación del daño directo, con la disidencia parcial al respecto del suscripto, por lo que quedó firme a su respecto), 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 revocar parcialmente la Disposición N° 118/2023 ODC (fs. 98), para dejar sin efecto la condena por daño directo dispuesta en su artículo 3°, respecto de la codenunciada <Persona 6> S.A.

Según el criterio imperante en esta Alzada en casos como el de autos, las costas serán impuestas en el orden causado (art. 72 del CPCC).

En cuanto a los honorarios profesionales, corresponde regular los correspondientes al <Persona 3>, como fue propuesto por mis colegas prevotantes, por sus labores en esta sede (conf. Arts. 5, 6, 6 bis, 7, cuarto párrafo, 13 y conc. De la ley XII Nro. 4), más el IVA pertinente si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871) y siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.
Así lo voto.

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

RESUELVE:

I) **CONFIRMAR** la Disposición Nro. 118/2023 ODC de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew obrante a fs. 96/98vta., en cuanto ha sido materia de recurso y agravios.

II) **IMPONER** las costas de esta sede a la codenunciada perdidosa (conf. arts. 69 y 70 del C.P.C.C.).

III) **REGULAR** los honorarios del <Persona 3> en la suma equivalente a 10 jus, con más el 40 % por mandato y 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) **REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVASE**.

GUILLERMO NICOLÁS WALTER FLORENCIA CORDÓN FERRANDO DE CAMARA DE CAMARA	PRESIDENTE	SERGIO RÚBEN LUCERO JUEZ JUEZA (con disidencia parcial)

--- REGISTRADA BAJO EL Nº 23 DE 2025 – SICA.- CONSTE.-

PABLO SEBASTIÁN ETCHART SECRETARIO DE CÁMARA