Trelew, 15 de octubre de 2025.

VISTOS: Estos autos caratulados "<Persona 2>. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 1>)" (Expte. N° 332- Año 2025 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por la denunciada "<Persona 3>." el 20/05/2025 (fs. 108/124 vta.) contra la Disposición N° 031/2025 ODC del 28/04/2025 (fs. 98/103) concedido en relación y con efecto suspensivo el 22/05/2025 (fs.126).

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 031/2025 (28/04/2025 fs. 98/103) la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (en adelante "ODC") sancionó con una multa de $1.112.702,63 a <Persona 4> (en adelante "<Persona 5>") por infracción a la normativa de la Ley N° 24.240, particularmente a los artículos a los arts. 4, 19 y 40 bis.

Además, le ordenó a la empresa denunciada a reintegrarle al Sr. <Persona 1> la suma de $1.262.302,56 en concepto de daño directo, con más los intereses a la tasa activa del <Persona 6> S.A. para operaciones generales vencidas, hasta el momento del efectivo pago.

Asimismo, le impuso la sanción accesoria de publicar a su costa una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el <Persona 7>, por un día, dentro de los diez (10) días de que quede firme la Disposición.

Para así decidir, indicó que los artículos imputados no fueron desvirtuados por pruebas ya que en el descargo solo intentó una discusión intrascendente sobre si las llaves de un automotor son una parte fija y si deben estar cubiertas.

Para desechar esta postura, la autoridad de aplicación citó jurisprudencia y doctrina.

Señaló que el accionar de la empresa no fue acorde al principio de buena fe contractual que debe regir en todas las relaciones y más aún en una relación de consumo.

Asimismo, verificó que la empresa denunciada no brindó información cierta, clara y detallada al consumidor respecto a la razón por la que consideraba que las llaves de los automóviles denunciadas como robadas no estaban cubiertas por el seguro contratado y tampoco lo intentó durante la instancia sumarial ante la oficina.

Resaltó que el deber de informar es una obligación que recae sobre quien presta servicios, es decir, es responsabilidad de la empresa probar que cumplió con el deber de información considerando que es quien está en mejores condiciones de probar.

Para graduar la sanción tuvo en cuenta los antecedentes de la denunciada, las multas aplicadas por la ODC, la reincidencia, el prestigio de la aseguradora a nivel nacional y local y los perjuicios ocasionados al consumidor.

En relación al daño directo, destacó que el consumidor acreditó haber tenido que abonar la suma de $1.262.302,56, y por ello corresponde su reintegro.

II. Contra dicha resolución, <Persona 5> interpuso y fundó el recurso de apelación (ver fs. 121/124 vta.).

En primer lugar, indicó que la Disposición resulta arbitraria y se aparta de principios fundamentales del derecho administrativo tales como el principio de legalidad y de verdad material. Asimismo, cuestionó que estén dadas las condiciones para la aplicación del daño directo a las cuales se supedita esa facultad del órgano administrativo. En tal sentido, solicitó la anulabilidad de la Disposición.

Además, luego de hacer una reseña de las actuaciones, manifestó que la resolución hace una incorrecta aplicación de la normativa a los hechos ocurridos y, por ello, la sanción aplicada resulta arbitraria y contraria a derecho.

Aseveró que defendió su posición legítimamente, apoyándose en las condiciones contractuales que determinan los alcances del seguro.

Respecto a la violación al art. 19 de la LDC, explicó que el hecho denunciado no se encuentra amparado dentro de las previsiones del contrato de seguro tomado por el denunciante y por lo tanto no existió incumplimiento de su parte.

Resaltó que la conducta desplegada perseguía el cumplimiento de lo establecido en la póliza sin intención de ocasionar un perjuicio social.

Finalmente, solicitó de manera subsidiaria, sin reconocer hechos ni derechos y sin perjuicio del pedido de nulidad del acto administrativo, una morigeración en la sanción aplicada. Para ello, señaló que uno de los antecedentes citados por la ODC fue revocado por esta Alzada.

III. Pasando a resolver, debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitado a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración. Ello remite a verificar la debida aplicación de las normas de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (esta Sala, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; STJCh, SD Nº 18/SRE/2002, SD Nº 13/SCA/2006, y SI Nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; Cassagne, Juan Carlos, *"La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial"*, LL, 2008-E, 1274).

(a) Sentado ello, cabe destacar que surge de las constancias del expediente que el consumidor tenía sus vehículos asegurados con la empresa denunciada y que, ante la denuncia del robo de las llaves de los mismos –conforme se indica en el informe N° 36/2023 del 27/07/2023 elaborado por la División Policial de Investigaciones de Trelew (fs. 09/10vta.)–, la aseguradora le contestó que declinaba toda responsabilidad por el siniestro denunciado, en virtud de que la sustracción de las llaves de los rodados no se encuentra amparado en el contrato de seguro, como lo establece la cláusula CGRH 1.1 RIESGO CUBIERTO de sus condiciones generales, transcribiendo lo que consideró pertinente de dicha cláusula, esto es, "*El asegurador indemnizará al asegurado por el*

Robo o Hurto del vehículo objeto del seguro o de sus partes… El asegurador responde por las piezas y partes fijas de que esté equipado del vehículo…" sin dar mayores fundamentos (ver fs. 3, 4 y 5).

De lo expuesto, no se advierte que la aseguradora haya brindado una fundamentación correcta que justifique la exclusión de cobertura respecto de las llaves de los vehículos asegurados.

Es que, de la propia póliza acompañada por la denunciada al contestar el traslado de la denuncia (ver fs. 36), surge la cláusula CG-RH 1.1 "RIESGO CUBIERTO", en la cual se establece expresamente que *"El Asegurador indemnizará al Asegurado por el robo o hurto del vehículo objeto del seguro o de sus partes. Para determinar la existencia de robo o hurto, se estará a lo establecido en el Código Penal. No se indemnizará la apropiación o no restitución del vehículo realizada en forma dolosa por quien haya estado autorizado para su manejo o uso, o encargado de su custodia, salvo que el hecho lo cometiera un tercero ajeno a estos.* ***El Asegurador responde por las piezas y partes fijas de que esté equipado el vehículo en su modelo original de fábrica, a excepción de los equipos reproductores de sonido y/o similares. Los accesorios y elementos opcionales incorporados al vehículo fábrica, en su versión original, sólo estarán cubiertos cuando hayan sido especificados expresamente en la póliza y declarados sus respectivos****"* (el resaltado nos pertenece).

Ahora bien, en su texto no se incluye ninguna exclusión específica respecto de las llaves, ni tampoco puede interpretarse que éstas constituyan un "accesorio" o "elemento opcional" sujeto a declaración especial. Las llaves —en particular las electrónicas— son un componente esencial y necesario para el uso, guarda y encendido del vehículo, formando parte de su dotación original de fábrica. No son un agregado posterior ni un equipo adicional. Asimismo, la cláusula sólo excluye expresamente equipos reproductores de sonido y apropiaciones dolosas de personas autorizadas, sin mencionar las llaves. En consecuencia, al no estar comprendidas en las exclusiones taxativamente enunciadas, y ser parte integrante e inseparable del vehículo asegurado, su robo se encuentra dentro del riesgo cubierto por la póliza conforme al texto literal de la cláusula.

Así, la cláusula transcripta -cuya redacción fue seleccionada y reproducida parcialmente por la aseguradora en su comunicación al consumidor- no contiene referencia alguna que excluya expresamente las llaves del vehículo de la cobertura contratada, limitándose a exceptuar determinados accesorios o equipos opcionales.

En consecuencia, la negativa de cobertura se sustentó en una interpretación fragmentaria y restrictiva de la póliza, omitiendo considerar que las llaves forman parte del equipamiento original provisto de fábrica.

Así, tratándose de un contrato de seguro celebrado en el marco de una relación de consumo, el análisis de la cláusula debe efectuarse conforme al principio de

interpretación más favorable al consumidor previsto en el artículo 3 de la Ley 24.240 y el artículo 1094 del Código Civil y Comercial. Además, siendo una cláusula predispuesta por la aseguradora, toda ambigüedad o duda interpretativa debe resolverse en contra de quien la redactó, conforme al artículo 987 del mismo cuerpo normativo. En tal sentido, aun ante posibles interpretaciones divergentes, debe prevalecer aquella que reconozca la cobertura a favor del asegurado

Por lo tanto, si bien la aseguradora proporcionó una respuesta al declinar su responsabilidad, la información suministrada no resultó veraz ni adecuada a los términos del contrato, pues omitió la transcripción íntegra y fiel de la cláusula invocada, reproduciendo sólo un fragmento de su texto y omitiendo las partes relevantes para una correcta comprensión de su alcance.

Tal proceder evidencia una respuesta incompleta e imprecisa, que no permitió al consumidor conocer con claridad las verdaderas razones de la negativa, ni verificar la correspondencia de ésta con las condiciones efectivamente pactadas. En consecuencia, la aseguradora incumplió su deber de brindar información cierta, clara, detallada y veraz sobre las condiciones contractuales y el alcance de la cobertura asumida, conforme lo imponen los artículos 4 de la Ley 24.240 y el principio de buena fe que rige las relaciones de consumo.

Cuando se analiza el deber de información consagrado en el texto constitucional y en la Ley de Defensa del Consumidor, debe recordarse que la información brindada al consumidor debe ser clara, veraz y suficiente, sin dejar margen a interpretaciones o dudas. La pauta para medir dicha claridad no puede ser otra que la del propio consumidor, quien es el sujeto de preferente tutela constitucional. El proveedor del servicio, en este caso la aseguradora “Seguro Bernardino Rivadavia” es un sujeto con deberes reforzados de diligencia, y debe ajustar su conducta a esa realidad, informando de manera accesible, completa y comprensible para su cliente. Este deber guarda estrecha relación con el trato digno y equitativo previsto en el artículo 8 bis de la LDC, que impide colocar al consumidor en una situación de inferioridad técnica o de incomprensión frente al proveedor del servicio. En este caso, reiteramos la conducta asumida por la aseguradora —al omitir brindar información suficiente y adecuada, y al comunicar de modo parcial el contenido de la cláusula contractual— implicó una clara vulneración de tales deberes.

En este sentido, la denunciada no puede pretender eximirse de responsabilidad alegando únicamente que la cláusula del contrato de seguro, que trascribió parcialmente al declinar su responsabilidad, excluye la cobertura de las llaves de los vehículos que, como se dijo, son piezas que se entregan con el vehículo de fábrica y no se mencionan expresamente como excluidas en la referida cláusula.

El deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el art. 42, encontrándose presente sobre toda la duración de la relación de consumo, en tanto “es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales” (Sala A en la SICA N° 15/2024 con cita a Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, “La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor”, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304).

Esta Alzada dijo en reiteradas oportunidades que cumplir con el deber de informar es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que 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. El solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Por lo tanto, resulta irrelevante examinar si el vicio en la información tuvo por finalidad obtener un provecho para el proveedor u ocasionar un daño a los consumidores: no informar debidamente perfecciona la falta (conf. Sala A SICA N° 43/2023 con cita a SICA N° 15/2023, SICA 11/2023, SICA N° 24/2022, SICA Nº 02/2020, SICA Nº 09/2015 y SICA Nº 06/2015, entre muchas otras).

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.

(b) Con respecto a la vulneración del art. 19 de la Ley N° 24.240 (modalidades en la prestación de servicios) se corresponde con las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la Ley de Defensa del Consumidor 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 prestatarioconsumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. No se requiere daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley (conforme esta Sala, SICA N° 4/2024).

En este sentido, la autoridad administrativa consideró que, en definitiva, la finalidad de la contratación de un seguro consiste en el pago de una indemnización cuando ocurra un suceso contemplado en la póliza y que en la especie no se cumplimentó con las modalidades y condiciones pactadas en la relación contractual.

Cabe destacar, además, que el incumplimiento del artículo 19 de la Ley 24.240 adquiere en este caso una particular gravedad, toda vez que la negativa de cobertura –tal como se refirió anteriormente– se sustentó en una interpretación fragmentaria y restrictiva de la póliza, omitiendo considerar que las llaves forman parte del equipamiento original provisto de fábrica.

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 contrató un seguro automotor, que cubría el riesgo de robo o hurto del vehículo o de sus partes; y que, ante la afectación de su interés asegurable, la compañía con la que contrató no respondió.

En este contexto, no puede soslayarse que, el hecho de que el consumidor se presente ante la autoridad de aplicación para que la responsable le brinde una respuesta efectiva, debería motivar a la involucrada a 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.

Si bien el régimen de defensa del consumidor resguarda la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, esto es, de alegar y probar en su favor, aquel sistema no protege la negligencia, ineficiencia o incuria del litigante si no utiliza los medios que dispuso en su momento, como ha ocurrido en este caso, donde la denunciada se desligó absolutamente de la producción de prueba, no ofreciendo los distintos medios que tenía a su alcance a los fines de acreditar las circunstancias que invoca ahora para eximirse de responsabilidad (conf. CAT, Sala A, SDC N° 29/2003, SDC Nº 01/2013, SICA N° 03/2016).

Así, se aprecia que resulta razonable la imposición de la sanción impuesta por la autoridad administrativa a la denunciada, por considerar que su conducta resultó contraria a los arts. 4 y 19 de la LDC.

IV.- En lo que respecta al daño directo otorgado, la recurrente únicamente menciona que cuestiona que estén dadas las condiciones fijadas por la ley 24.240 a las cuales supedita esa facultad del órgano administrativo y luego efectúa una reseña de las actuaciones para poner de manifiesto lo alegado por su parte para declinar su responsabilidad en el marco del procedimiento administrativo, remitiéndose de tal

manera a lo allí invocado (ver fs. 121 vta./122vta.), sin dar mayores argumentos en esta instancia que permitan siquiera ingresar a su análisis, en virtud de no configurarse como una crítica concreta y razonada de los suficientes fundamentos brindados por la autoridad de aplicación, con cita de doctrina y jurisprudencia que dieron aval a sus posturas.

Al respecto, se ha dicho que carece de fundamentación el recurso de apelación que se limita a citar fallos o a transcribir decisorios de jurisprudencia o a reproducir opiniones doctrinarias, o, inclusive, a mencionar un conjunto de disposiciones legales, sin crear respecto de todo ello el necesario eslabonamiento crítico entre estas citas, la sentencia, las particulares circunstancias del caso y lo que es objeto de los agravios (conf. CAPM, SDL N° 32/2014, con cita a CNCiv., Sala C, 06/05/75, ED 67-206; La Ley 1976-A, 507, sum. 1671).

En tal sentido, el agravio no puede consistir en la reiteración de manifestaciones o argumentos ya introducidos en la litis, sino que aquel debe consistir en un escrito objetivo de rebatimiento de un acto sentencial, que enfrente al mismo con razones de peso, que demuestren su manifiesto desacierto y le hagan perder estabilidad. Por ello, nunca puede consistir en una reiteración de escritos y fundamentos presentados en la faz postulatoria del proceso, ya que él ha de constituir una versión superadora, crítica, pero siempre superadora, del pronunciamiento dictado en la causa, de cuyos fundamentos debe hacerse cargo, rebatirlos, hacerlos caer o demostrar su levedad sustancial (conf. CAT, Sala A, SDC N° 05/2013).

Es sabido que carece de contenido el escrito de expresión de agravios que no ataca concreta y frontalmente los verdaderos fundamentos del fallo (conf. C. 1era. Apel. San Nicolás, 29/4/71, LL, 143-100). Es que criticar no es lo mismo que disentir, ya que lo primero importa un ataque directo y pertinente a la fundamentación del fallo apelado, tendiente a demostrar los errores fácticos y jurídicos que éste pueda contener, mientras que lo segundo consiste simplemente en exponer que se está en desacuerdo con la sentencia recurrida (conf. CN. Civ., Sala A, 19/8/91, LL, 1992-A-487, nº 42).

En tales condiciones, corresponde declarar la deserción de este planteo sobre el daño directo de la recurrente, por deficiencia técnica del mismo.

V.- Finalmente, la recurrente solicita, subsidiariamente, la morigeración de la sanción por considerar que alcanzaría con un “apercibimiento”.

En numerosas oportunidades los tribunales han dicho 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. esta Alzada, en autos caratulados: “<Persona 8> 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, estableció el monto de la sanción en la suma de $1.112.702,63, equivalente a una canasta básica total H3 INDEC FEBRERO 2025, para lo cual el organismo administrativo tuvo en consideración un antecedente donde fue sancionada la aquí denunciada, el perjuicio resultante al consumidor y la posición que ocupa en el mercado la aseguradora a nivel provincial y nacional, tomando como pauta lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC.

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 conductas sancionadas, la actitud de la denunciada en las presentes actuaciones, así como la posición que en el mercado tiene la empresa denunciada recurrente, el monto establecido por la autoridad administrativa no resulta arbitrario sino atenido a tales pautas y compatible respecto de las faltas cometidas, por lo que debe ser confirmado.

En consecuencia, este agravio también será desestimado.

Por todo lo expuesto, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada, puesto que los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, permite explicar un acto administrativo válido y eficaz.

VI.- En conclusión, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz. La Disposición en examen cuenta con motivación suficiente en relación con los hechos, su prueba y valoración, el derecho aplicable y la sanción consecuente, la cual se corresponde con la imputación no rebatida (art. 5°, ap. VIII, Dec. 896/98; arts. 26, incs. 1º, ap. "a", y 3º, 27, 28 y 30, Ley I nº 18; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377).

Por todo ello, corresponde confirmar la Disposición N° 031/25 ODC de fs. 98/103, en todo lo que ha sido motivo de agravios

En lo concerniente a las costas generadas en esta instancia, en atención a cómo se resuelve la cuestión y conforme lo establecido en el art. 11 de la ley VII N° 22, corresponde que sean impuestas a la apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (conf. arts. 69 del CPCC).

En consecuencia, se regulan los honorarios del Dr. <Persona 9>, letrado apoderado de la denunciada recurrente, 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 (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro.4) con más el IVA si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), siempre, claro está, 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 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. 01/10vta. de estas actuaciones. 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° 073/2024 (fs. 80/81) por infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240, le siguió el respectivo descargo del 1/11/2024 (fs. 91/92) de la denunciada aquí recurrente y, por último, se dictó la disposición recurrida (fs. 98/103).

Esta reseña permite comprobar que, si bien la denunciante solicitó que se abone el valor de las llaves de los automóviles, 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 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 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 $1.262.302,56 -correspondiente al valor de reintegro de las llaves denunciadas como robadas- (ver Disposición N° 031/25 ODC, fs. 103, artículo 4°), 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 la consumidora denunció la conducta de la empresa denunciada y manifestó su intención de que se abone el valor del vehículo conforme a la póliza contratada, toda vez que se constató el acaecimiento del daño cubierto, 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 4° 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 revocar parcialmente la Disposición N° 031/25 ODC (fs. 98/103), para dejar sin efecto la condena por daño directo dispuesta en su artículo 4°.

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 Dr. <Persona 9>, 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 encuentre comprendido 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, **RESUELVE:**

I) CONFIRMAR la Disposición N° 031/25 ODC (fs. 98/103), en todo lo que ha sido motivo de agravios.

II) IMPONER las costas a la denunciada recurrente.

III) REGULAR los honorarios del Dr. <Persona 9> en la suma equivalente a 8 Jus, con más el IVA 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.-

MARCELO F. PERAL	SERGIO RÚBEN LUCERO	GUILLERMO N. WALTER
JUEZ DE CAMARA	PRESIDENTE	JUEZ DE CAMARA
(CON DISIDENCIA PARCIAL)		

REGISTRADA BAJO EL N° 24 /2025 -SICA. CONSTE.-

PRISCILA MONTENEGRO
SECRETARIA SUBROGANTE