000758/2025

Comodoro Rivadavia, 29 de octubre de 2025.

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

Estos autos caratulados: **"<Persona 5> en autos: "<Persona 6> POR <Persona 2> c/ <Persona 5> s/ RECLAMO Expte. N° 843/2023 MCRODC)" s/ RECURSO DE APELACION"**, Expte. Nro. 758/2025.

**I.** Vienen estas actuaciones a la Alzada por haber interpuesto <Persona 5> a fs. 74/81, recurso de apelación contra la Resolución N° 1488/2025 dictada por el intendente municipal que rechaza el recurso jerárquico interpuesto por la demandada y ratifica la Resolución N° 14/2025 ODC-MCR -fs.71 y 46/50vta.-. Esta última resolución impone multa de $1.000.000 por infracción al art. 1100 del C.C.C. y a los arts. 4 y 10bis de la ley 24.240, más la suma de $400 por gastos de publicación conforme lo establecen los arts. 47 de la ley 24.240, art. 6° inc e) de la Ley VII 22 y 4° de la Ordenanza N° 6758/99.

**II.** La recurrente luego de relatar los antecedentes del caso, precisa los siguientes agravios: falsedad del presupuesto fáctico que sustenta la decisión administrativa impugnada. Expresa que no es cierto y constituye una errónea valoración de los hechos acreditados en el expediente, considerar que carece de validez la notificación por haber sido dirigida a un correo "distinto" de la adherente. Sostiene que la notificación fue efectivamente cursada a través de un correo certificado emitido mediante la plataforma ERN (EnvíoCertificado.com) el 26/6/2023, dirigida a

la casilla <Email 1>, siendo esa casilla la declarada en la solicitud de adhesión al plan conforme consta en sus registros informáticos, siendo utilizada por el <Persona 3> sin objeción alguna, firmando el reclamo en representación de la <Persona 4>. Asevera que el vínculo de la dirección electrónica con la parte denunciante no sólo está debidamente acreditado en la base contractual, sino también ratificado por el comportamiento procesal de su propio denunciante.

Refiere que la empresa cumplió con su deber de información por canales digitales institucionales, remitiendo la notificación de adjudicación al correo electrónico registrado por la suscriptora el 17/3/2023, donde se le comunicó a través de la plataforma automatizada y trazable, con contenido claro, instrucciones precisas y plazo informado para avanzar en el pedido del vehículo, siendo la propia consumidora quien no accedió a esa información hasta cuatro meses después, el 20/7/2023. Expresa que se omitió tener en cuenta ese dato sustancial y se presumió un incumplimiento de su parte que no existió, lo que hubo es una demora imputable a la denunciante. Agrega que pretender que la empresa envíe en paralelo una carta documento, como condición de validez, implica exigir una formalidad adicional vacía de utilidad concreta que no hubiera variado el resultado. Concluye que no incumplió nada y fue condenada por la inacción de la denunciante, siendo la multa irrazonable y desproporcionada, debiendo ser revisada y considerablemente reducida, dejando sin efecto la innecesaria publicación.

Asimismo se queja porque considera que el acto administrativo impugnado no es motivado, no se dan las razones de hechos y de derecho que justifican la decisión, omitiendo valorar circunstancias objetivas esenciales tales como el uso constante de canales electrónicos, durante los 7 años de relación contractual y el conocimiento cierto que tenía la denunciante sobre la fecha de finalización del plan en marzo del año 2023, por lo que no podía alegar sorpresa alguna respecto al momento en que debía esperar la adjudicación automática del vehículo y su consiguiente carga de ingresar el pedido del bien.

**III.** De las constancias de autos surge que el 21 de julio del 2023, la Sra. <Persona 2> denuncia que, habiendo abonado un plan 100% de 84 cuotas por un vehículo marca Toyota Mod. Etios X5 5P del Grupo 108 Orden 28 <Archivo 1>. El mismo fue finalizado en febrero de 2023 y a los 30 días debían notificarme de la entrega del mismo, siendo julio del año 2023 no posee el vehículo, exigiendo la entrega inmediata de la unidad. Acompaña documental (fs. 1/5).

A fs. 16, se celebra audiencia con la comparecencia del <Persona 3> en representación de la <Persona 4> quien ratifica su reclamo en todas sus partes. El <Persona 1> –representante de la denunciada- solicita pasar a una cuarto intermedio, el que es aceptado.

El 21/5/2024, se celebra la segunda audiencia con la presencia del <Persona 3> en representación de la <Persona 4> quien ratifica su reclamo en todas

sus partes –entrega de la unidad que se encuentra totalmente abonada- y en comunicación telefónica con el <Persona 1> -apoderado de la denunciada- quien solicita un plazo de 72 hs a partir de la fecha, aceptando la denunciante el cuarto intermedio –fs. 22-.

El 24/5/2024, se presenta el <Persona 3> en representación de la <Persona 4> por ante la Oficina de Defensa al Consumidor y solicita que ante la falta de respuesta de la firma denunciada solicita por última vez se la intime a que en un plazo no mayor de 5 días formulen respuesta de cuando entregaran la unidad que fue abonada en su totalidad de las 84 cuotas pactadas en el grupo – fs. 24-.

El 3/6/2024, ante la falta de respuesta por parte de la denunciada, la actora solicita apertura de sumario.

A fs. 27/36, contesta la denunciada y efectúa su descargo.

A fs. 37 la denunciante expresa que hubo incumplimiento de contrato conforme el art. 29 del Contrato de Adhesión y que nunca fue notificado por medio fehaciente, solicitando la entrega inmediata de la unidad.

A fs. 38, se puso en conocimiento de la denunciada y a fs. 39, la denunciante solicita apertura de sumario.

Previo dictamen legal, a fs. 42 se dispone la apertura de sumario administrativo –Actas Imputación –Sumario N° 165- por presunta infracción a los arts. 1100 CCyC y a los arts. 4 y 10bis. de la ley 24240, ante la obligación de notificar en

tiempo oportuno y fehaciente al consumidor el proceso de adjudicación de la unidad. Se notifica la apertura de sumario, el plazo para formular descargo y ofrecer prueba a fs. 43.

A fs. 46/50vta., se dicta la resolución aquí recurrida.

**IV.** Teniendo en cuenta el contenido del memorial del apelante, y previo a ingresar en el análisis de la cuestión traída a conocimiento de éste Tribunal, corresponde aclarar que se encuentra reconocido por la recurrente que anotició a la <Persona 4> –denunciante-, de la adjudicación del bien, baja de la adjudicación y liquidación de fondos por medio de correo electrónico a la casilla <Email 1>., siendo una plataforma automatizada y trazable y los "canales digitales institucionales" de comunicación.

Sentado ello, se debe recordar que la información es un derecho constitucional e inalienable de los consumidores y usuarios (art. 42 CN) y representa la expresión más acabada del sentido de justicia constituyéndose en un prerrequisito para la gobernabilidad del acto de consumo, se coloca así el acento en el receptor de la información en lo atinente a su comprensión, pues la finalidad perseguida es la protección de su legítimo derecho a una decisión razonada (Cfrme. CALVO COSTA, "Código Civil y Comercial de la Nación" LL, T° II pág. 152).

Ello así, en toda relación de consumo existe un deber de veraz información, tendiente a que la parte más débil obtenga una precisión lo más real

posible sobre el futuro contrato y sus riesgos que debe ser siempre gratuita (Cfme. Stiglitz “Deber negocial de información e incorrección publicitaria” LL, 1983-B, 1050).

Cabe advertir que la normativa aplicable a las relaciones de consumo conforma un sistema jurídico de protección del consumidor, en su carácter de parte más débil de dicha relación. El mismo debe ser considerado en forma integral e interpretado de tal forma, se encuentra conformado por la Ley 24.240 y sus modificatorias, el artículo 1092 y siguientes del CCyC y el artículo 42 de la Constitución Nacional.

El referido marco conlleva la aplicación del principio protectorio, el que puede discernirse integrado por la interpretación más favorable al consumidor, la obligación del proveedor de suministrar información cierta, clara y detallada de lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios comercializados, las condiciones de comercialización, la prohibición de publicidad falsa o que induzca a error al consumidor y la obligación de otorgar trato digno y equitativo a los consumidores.

El cumplimiento adecuado del deber constitucional y legal de información es la única posibilidad real y concreta con la cual cuentan los consumidores de conocer elegir y decidir, constituye un resultado al cual debe arribar el proveedor y su incumplimiento es generador de una responsabilidad objetiva autónoma e independiente de cualquier otro

daño, y aun cuando no existiese otro daño. (Cfme. Calvo Costa, obra citada, T° II pág. 152).

En esta línea de ideas además, cabe recordar que el art. 1100 CCyC dispone "El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión".

Desde esta perspectiva, cabe afirmar que deviene procedente la sanción de la conducta omisiva de la denunciada en aplicación de lo prescripto por la norma referida y por el art. 10bis. de la LDC.

Y ello es así, porque de la lectura del instrumento que obra a fs. 3/5 se advierte que la denunciante suscribió un contrato –Solicitud de Adhesión N° 00013052- Grupo 108 Orden 28 para adquirir por intermedio de determinado concesionario, un vehículo marca TOYOTA, modelo ETIOS X 1.5 6MT 5P comercializado por "<Persona 7>

En el art. 1 se aclara que el objeto de la presente es la entrega al Adherente de un automotor registrable, o su sustituto vigente según el mecanismo reglado en las Condiciones Generales… asimismo en su art. 5 establece los requisitos que deberá cumplir el solicitante para integrar el grupo.

Luego en el art. 29 se encuentra previsto que se entiende en el contrato por comunicación fehaciente: "Se considerará comunicación fehaciente a los efectos de éstas Condiciones Generales, las que se efectúen por algunos de los siguientes medios: 1) Telegrama colacionado, 2) Carta Documento, 3) Nota con recibo en copia.

Es decir los medios de comunicación fehaciente se encuentran taxativamente previstos en el contrato por lo que mal puede decir la recurrente que pretender que la empresa envíe en paralelo una carta documento implica exigir una formalidad adicional vacía de utilidad, cuando en todo caso el medio de comunicación adicional sería el sistema de correo electrónico.

Por otro lado, como bien señala la Autoridad de Aplicación y no es rebatido por la recurrente en relación a la previsión 19.3.1 de la Resolución 8/15 IGJ en cuanto a los sistemas de notificación informática que puedan proponer la Administradora, es una disposición facultativa de ésta, debiendo ser contemplada expresamente en el contrato realizado entre las partes, lo que no aconteció, no surgiendo de la documental acompañada –fs. 31/37–.

Así las cosas, queda en evidencia que la pretensión de la recurrente de suplir lo establecido por el art. 29 del Contrato celebrado entre las partes mediante las notificaciones por correo electrónico de la adjudicación del vehículo y su baja y la liquidación de fondos, no es atendible.

Repárese además que la pretendida notificación tampoco se la hace al correo electrónico que la

suscriptora otorgó en su solicitud de adhesión –v fs. 4-

Los argumentos que brinda la apelante para dar sustento a sus impugnaciones coinciden con los expuesto durante el trámite administrativo –ver fs. 27/36-, la quejosa no se hace cargo del fundamento principal expuesto por la autoridad de aplicación, referido a que nunca comunico por un medio fehacientemente -carta documento, telegrama o nota con recibo en copia- previstos por el art. 29 del contrato de adhesión suscripto por las partes de la adjudicación del vehículo, la baja de la adjudicación y la liquidación de fondos. Es decir no se le comunicó de manera fehaciente, clara, precisa y detallada al consumidor.

La quejosa pretende que se considere debidamente notificado a la consumidora de tan trascendentes cuestiones como es la adjudicación de su vehículo, su baja y la liquidación de los fondos, con la mera comunicación a un correo electrónico enviados a una casilla que además no es la denunciada por la suscriptora.

Ello da cuenta, de manera palmaria, que no se ha dado cumplimiento con el deber de información y con el cumplimiento del contrato que pesaba sobre la empresa denunciada y que la recurrente simplemente intenta sortear los sólidos argumentos brindados por la autoridad administrativa fundados en la normativa de la ley consumeril –art. 4 y 8 bis-. Se rechaza el agravio.

Establecida la existencia de la infracción a los arts. 4 y 10bis. de la ley 24.240,

corresponde ahora abordar el examen del quantum de la multa impuesta.

Teniendo en cuenta la escala prevista por el art 47 de la ley 24240 y la conducta sancionada, se advierte que el monto establecido por la autoridad administrativa es ajustado a derecho.

En lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, se ha dicho que la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que solo cede ante una manifiesta arbitrariedad, que no se advierte en los presentes autos.

En efecto, 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" (CNACont.Adm.Fed., Sala V, in re "Pinturerías Rex S.A. c/ DNCI s/ lealtad comercial - ley 22.802 - art. 22, 27/03/18, Cita Online: AR/JUR/3073/2018).

Esto quiere decir que, no existiendo una palpable y manifiesta arbitrariedad de la administración municipal en perjuicio del justiciable, se debe sostener el criterio de apreciación de la autoridad administrativa.

Es que, a criterio de este tribunal, no se aportó ninguna razón que indique que se ha cometido

una arbitrariedad en la elección de la pena ni tampoco en el monto de la multa aplicada en la disposición recurrida.

Por los motivos expuestos se deberá confirmar la condena también en este aspecto.

Por lo expuesto, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto por <Persona 5> de fs. 74/81 y en consecuencia confirmar la Resolución 1488/25 y la Resolución ODC MCR N° 14/2025 –fs. 46/50vta. y fs. 71-.

**V.** Las costas de esta instancia, atento el principio objetivo de la derrota, se imponen al recurrente vencido (art. 69 del C.Pr.)

Se regulan los honorarios profesionales de la letrada intervinientes conforme las pautas de la ley arancelaria local (artículos 13 y 32 de la ley arancelaria).

Por ello la **Sala N° 3** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial N° II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia, **RESUELVE:**

**1)** Rechazar el recurso de apelación interpuesto por <Persona 5> de fs. 74/81 y en consecuencia confirmar la Resolución 1488/25 y la Resolución ODC MCR N° 14/2025 –fs. 46/50vta. y fs. 71-.

**2)** Imponer las costas de esta instancia a la recurrente vencida.

**3)** Regular los honorarios profesionales del <Persona 1>, en la suma de pesos equivalentes a OCHO (8) JUS.

**4)** Regístrese, notifíquese y oportunamente devuélvase.

**REGISTRADA BAJO EL N° 739 DEL AÑO 2025**
**DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS**