Trelew, 30 octubre de 2025.

VISTOS: Estos autos caratulados: **"<Persona 4> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 2>) (Expte. N° 463 - Año 2025 CAT)** venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por <Persona 5> el 08/07/2025 (fs. 64/72) contra la Disposición N° 277/25 DGDCyPU (19/06/2025, fs. 56/60 vta) de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (en adelante "la Dirección"), concedido el 10/07/2025 (fs. 73).

Y CONSIDERANDO:

I.- Mediante la Disposición N° 277/25 DGDCyPU (19/06/2025, fs. 56/60 vta.) la Dirección ordenó a <Persona 5> a pagar la suma $ 16.433.000 correspondiente al valor de mercado de un automóvil de idénticas o similares características (Volkswagen Tiguan – Elegance TDI 2.0 – año 2012), en el plazo de 10 días hábiles de quedar notificado, suma que deberá ser depositada en la cuenta de la Secretaria de Trabajo – fondo de terceros.

Asimismo, le impuso una multa de $ 4.670.170,60 por infracción a la normativa de la Ley N° 24.240 (particularmente a los artículos 4 y 19, conforme surge de los considerandos).

Además, le impuso la sanción accesoria de publicar a su costa la parte resolutiva de la disposición en el diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial, de conformidad con el art. 47 de la LDC y el art. 6 de la ley VII- Nro. 22.

Para resolver de tal manera, la autoridad de aplicación señaló que se encontraba acreditada la existencia de una relación de consumo entre el denunciante y <Persona 5>, en los términos de los arts. 1, 2 y 3 de la Ley 24.240. Indicó que en el mes de marzo de 2023 contrató la póliza de seguro N° 6801653 para el vehículo Volkswagen Tiguan – Elegance TDI 2.0 – año 2012, dominio<Patente 1>.

Asimismo, la consumidora mediante reclamo N°1023534 denunció a la aseguradora que en fecha 27/05/2023 el vehículo objeto del seguro, fue sustraído de las inmediaciones del camping municipal "<Lugar 1>" de la localidad de El Bolsón.

Mediante la CD N° <Archivo 1> (27/12/2023), obrante a hojas 08, la aseguradora declinó la cobertura conforme lo dispuesto en el art. 48 LS.

Destacó que la aseguradora, pese a estar debidamente notificada, no compareció a la audiencia de conciliación.

El día 12 de mayo de 2025 se labró el Acta de Imputación N° 46/2025 por presunta infracción a los arts. 4° y 19° de la Ley 24.240, la que fue contestada por la aseguradora.

El día 23 de mayo de 2025, se presentó el descargo por parte de <Persona 5> (hojas 38/54).

Sostuvo que la aseguradora vulneró el deber de información (art. 4 de la LDC), pues no brindó datos ciertos, claros y adecuados al consumidor, y además incumplió con la modalidad en la prestación del servicio (art. 19 de la LDC), ya que si bien, el art. 46 de la

Ley 17.418 habilita a la compañía a solicitar información complementaria, lo solicitado no puede ser concebido como relacionado con una indagación razonable a fin de decidir si rechazar o aceptar la cobertura, atento que no hacen a la comprobación del siniestro ni su extensión (hurto).

Refirió que mucha de la información peticionada, es requerida al momento de tomar la póliza.

A su vez, refirió que la aseguradora no puede imputar su propia negligencia a la consumidora referido a la presunta destrucción total denunciada el 26/01/2023 en <Lugar 2>, como así también la utilización de fotografías antiguas al momento de tomar la póliza, máxima, cuando es prerrogativa de la entidad aseguradora realizar la inspección previa del vehículo al momento de asegurarlo.

Así las cosas, expuso que la consumidora denunció el siniestro y la compañía permanentemente, a través de sus solicitudes excesivas desinformó a la consumidora, haciéndole creer que no tenía derecho a la cobertura y solicitándole información y documentación.

Finalmente, ponderó que la sanción debía cumplir una función preventiva y disuasiva, atendiendo a la posición de la infractora en el mercado y a la necesidad de proteger los derechos de los consumidores. En función de ello, ordenó el depósito de la suma equivalente al valor de mercado de un vehículo de similares características al asegurado, e impuso una multa equivalente a cuatro canastas básica Hogar tipo 3 —$1.167.542,45—, más la obligación de publicar la parte resolutiva de la sanción en un diario de circulación zonal y en el Boletín Oficial.

II.- Contra dicha resolución <Persona 5> interpuso recurso de apelación el 08/07/2025 (fs. 64/72).

Al fundar su apelación, la aseguradora señaló que la disposición cuestionada resultaba falaz e irrazonable y planteó tres agravios: a) improcedencia del encuadre normativo; b) carencia de causa y motivación, análisis deficiente de la prueba; c) sanción arbitraria.

En primer lugar, cuestiona el encuadre jurídico efectuado en los art. 4 y 19 LDC.

Alega que se aplica la Ley 17.418 de seguros, y que la Sra. <Persona 2> fue debidamente informada de las características y condiciones de la póliza de seguros contratada.

A su vez, conforme el art. 46 LS, el asegurado debe cumplir con ciertas obligaciones a su cargo a fin de la comprobación del siniestro.

En su segundo agravio, alega que la Dirección, si bien reconoce la facultad otorgada por la ley de seguros de solicitar información complementaria, califica de excesiva la misma, omitiendo analizar la justificación y razonabilidad del pedido.

En tal sentido, reiteró que el rechazo de cobertura se da en virtud del art. 48 LS por ocultamiento malicioso, toda vez que la asegurada contrató la póliza de seguro con

cobertura de robo o hurto, total o parcial en abril de 2023. Que en mayo de ese año denuncia la sustracción del vehículo asegurado del <Lugar 1>.

Atento ello, en la instancia de averiguación de siniestro, surge que la Sra. <Persona 2> el 26/01/2023 denunció ante "<Lugar 2>", su anterior aseguradora, la destrucción total de su vehículo por un choque y que las fotografías enviadas cuando contrató con <Persona 6> son las mismas que utilizó para contratar con "<Lugar 2>".

Continúa diciendo que no hay incumplimiento por su parte al deber de informar ni que nos encontramos en presencia de la parte débil del contrato.

Se agravia respecto al análisis de la prueba toda vez que la asegurada omite responder el punto d) de la CD enviada en virtud del art. 46LS (referido a siniestros anteriores).

Refiere que el análisis efectuado por la Dirección resulta arbitrario, subjetivo e irrazonable y que no contiene el acto administrativo de modo claro, explícito y concreto los fundamentos fácticos y jurídicos que lo justifiquen.

Alega violación al principio de congruencia y a la garantía de defensa en juicio, manifestando que en la imputación no se identifica cuáles fueron los incumplimientos de la aseguradora.

Su tercer agravio versa respecto al monto de la multa, alegando que la Dirección ha prescindido de criterio de razonabilidad y equidad, seleccionando una sanción sin justificación, ordenando pagar $16.433.000 correspondiente al valor de mercado de un automóvil de idénticas o similares características y una multa equivalente a cuatro canastas básica Hogar tipo 3, para cumplir con la finalidad preventiva, más la sanción accesoria de publicar la sanción en el diario de mayor circulación de la zona .

Por último, hace reserva del caso federal y realiza el petitorio de estilo.

En base a ello, solicitó se deje sin efecto y se revoque de la Disposición N° 277/25 DGDCyPU.

III. De manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, que remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (conforme Sala B de esta Alzada, en la SICA N° 12/2025, con cita a STJCh, SD Nº 18/SRE/2002, SD Nº 13/SCA/2006, y SI Nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal, Cassagne, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", LL, 2008-E, 1274).

En dicho marco, también este Tribunal debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados (conforme artículo 280 del CPCC, por remisión del párrafo final artículo 7º de la Ley VII Nº 22).

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

El 07/11/2024 se iniciaron las actuaciones administrativas con la denuncia formulada por <Persona 2> contra <Persona 5>, por presunto incumplimiento a la ley 24.240 y su modificatoria 26.631, adjuntandose documental (fs. 03/21).

Luego de transitar la etapa conciliatoria, sin que <Persona 5> tomara intervención (ver fs. 24, 27, 28 y 31), se inició la etapa sumarial mediante el Acta de Imputación N° 46/2025 DGDyPCyU/STR del 12/05/2025, imputando la infracción a los arts. 4 y 19 LDC.

Dicha acta de imputación fue notificada a la compañía aseguradora denunciada mediante la cédula de notificación de fs. 37, diligenciada mediante carta documento<DNI 1>-AR.

El 23 de mayo de 2023 la aseguradora presentó su descargo (fs. 38/55), acompañando documentación. Allí dijo que mediante carta documento se le informó a la clienta la suspensión de plazos y verificación del siniestro por los art. 46 y 47 Ley 17.418 (08/06/2024), solicitándole información complementaria, la que alegó no fue contestada por la misma en tiempo.

Dice que el 27/12/2023 por carta documento declinó la cobertura en virtud del art. 48 de la LS, al haberse comprobado que el 26/01/2023 había denunciado, en su anterior compañía aseguradora “<Lugar 2>”, un siniestro acaecido el 10/01/2023 por el cual se le otorgó la destrucción total. A su vez, también había solicitado el 03/01/2023 servicio de grúa por rotura de radiador. Dice que todos estos hechos fueron ocultados a <Persona 6> S.A. Seguros al momento de contratar con ellos el nuevo seguro.

Asimismo, alega que las imágenes entregadas para asegurar el vehículo, ya habían sido utilizadas al momento de contratar con su compañía anterior.

El 19/06/2025 se dictó la Disposición N°277/25 DGDCyPU recurrida.

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

Asimismo, cabe recordar que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por las apelantes en sus expresiones de agravios, sino tan sólo aquéllas que resultan conducentes para decidir respecto de la disposición impugnada y sean suficientes para emitir un pronunciamiento válido, siguiendo el criterio de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Fallos: 258:304; 262:222; 2723:225, 278:221, 291:390, entre otros).

1) En primer lugar, cabe señalar que la consumidora contrató con la denunciada una póliza de seguro para su vehículo en el mes de marzo de 2023, la cual cubría el riesgo de robo y hurto, total o parcial.

El 30/05/2023 denunció ante la aseguradora la sustracción del vehículo asegurado, ocurrido el 27/05/2023 en inmediaciones del <Lugar 1>.

Conforme surge de fs. 07, el 08/06/2023 recibió una carta documento de <Persona 3>, en la cual la aseguradora le solicitó información complementaria, amparado en el art. 46 y 47 LS, requiriendo información previa al periodo de vigencia de su póliza, entre otra.

De la misma no surge la razón de dicha solicitud, es decir, en ningún momento la compañía informó a la asegurada la razón de la información que le solicitaba. Tal como señala la Disposición, algunos de los puntos solicitados es información que se debió peticionar al momento de realizar el contrato de seguro y los restantes puntos no hacen al óbice de la cobertura del siniestro denunciado, a saber, hurto total del vehículo.

Luego, la aseguradora guardó silencio hasta el 27/12/2023 cuando, mediante carta documento, le rechazó el siniestro en virtud de lo dispuesto en el art. 48 (ocultamiento malicioso) consistente en no informar una supuesta destrucción total anterior, una rotura de radiador y alegar que las fotos utilizadas al momento de contratar el seguro ya habían sido utilizadas con anterioridad al contratar con otra compañía.

Debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el art. 4 de la LDC y 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” (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).

Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica —en definitiva— la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal Culzoni, Bs. As.,2005, pág. 403).

Nótese que en la presente causa, como mencionó la autoridad administrativa, la denunciada en su descargo sólo hace mención a la información complementaria que fue solicitada (art. 46 y 47 LS). En su rechazo de cobertura, puso en cabeza de la asegurada su

propia carga, por haber omitido realizar una inspección del vehículo previo a asegurarlo, lo que sustituyó con la decisión empresarial de solicitar fotos, en lugar de que un perito propio revise el estado del vehículo.

Además, cabe considerar que los proveedores se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, pero también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Así, estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra cuando existe orfandad probatoria (conforme Sala CAT, Sala A, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 05/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, "Ley de Defensa del Consumidor", Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).

En este sentido, la denunciada no puede pretender eximirse de responsabilidad alegando la falta de información en la contestación de la consumidora del 29/11/2023 a la solicitud efectuada por su parte mediante la carta documento.

A su vez, cabe destacar que el vehículo en cuestión no se encontraba dado de baja por destrucción total, conforme surge del Informe Histórico de Dominio agregado a fs. 34 vta. y 35.

De tal modo, quien debió brindar la información clara y precisa es la compañía de seguros, no pretendiendo desligarse de responsabilidad por una supuesta falta u omisión de la asegurada, quien tomó una póliza de seguro, siendo éste un contrato de adhesión, como bien señala la autoridad de aplicación, para ser protegido antes, durante y después de contratar. Es así que, el solo hecho de no informar a la consumidora o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor.

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 prestatario-consumidor. 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 Sala B de esta Cámara de Apelaciones, 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.

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 una consumidora que contrató un seguro automotor, que cubría el riego de robo o hurto, total o parcial; 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 la consumidora se presente ante la autoridad de aplicación para que los responsables le den una respuesta efectiva, debería motivar a los involucrados 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.

2) Finalmente, en su tercer y último agravio, cuestiona el pago de $16.433.000 equivalente a un automóvil de idénticas o similares característica al hurtado y el monto de la multa por la infracción a la LDC consistente en cuatro canastas básicas Hogar tipo 3.

A tal fin, la recurrente se limita a indicar que el organismo no realizó una mínima ponderación de los elementos que la normativa impone tener en cuenta para su determinación y afirma que la disposición incurre en una arbitrariedad manifiesta, sancionando indebidamente y de modo desproporcionado a su parte. Insiste en que el incumplimiento fue de parte de la asegurada y que, por ello, la disposición carece de motivación.

(a) Cabe poner de resalto que desde el inicio de las actuaciones la consumidora reclamó expresamente que se condene a la denunciada a abonar el valor del automóvil, más los

daños por la falta de pago ocasionados por la demora en la entrega del referido valor (ver denuncia de fs. 3).-- Por tal motivo, la autoridad de aplicación condenó a la denunciada al pago de dicha suma.

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 la empresa aseguradora que, como se indicó en los considerandos precedentes, recibieron un adecuado análisis por parte de la autoridad de aplicación.

Al respecto, la denunciada nada dice al respecto más que cuestionar que estén dadas las condiciones fijadas por la ley 24.240 para otorgarlo y luego insistir en que el incumplimiento fue de la consumidora y no de su parte, sin dar mayores argumentos en esta instancia que permitan siquiera ingresar a su análisis, ya que lo demás pareciera estar destinado a criticar el monto de la multa impuesta. Ello, claramente, demuestra su mera disconformidad con la decisión alegando -nuevamente- la falta de responsabilidad de su parte que, cabe destacar, fue desestimado conforme surge de los párrafos que anteceden.

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 entidad aseguradora recurrente referidas a que carece de responsabilidad en la especie, intentando desligarse en la mera invocación de que la consumidora quien incumplió con su parte del contrato.

Es que, la fundamentación brindada no llega siquiera a 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, y que fueron expuestas en los considerandos anteriores al analizar la transgresión de los arts. 4 y 19 de la LDC.

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 agravio en lo que refiere al daño directo, por deficiencia técnica del mismo (arts. 268 y 269 del CPCC).

(b) Por otra parte, en lo que respecta al monto de la multa impuesta, cabe recordar que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad.

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.

En la especie, la disposición recurrida, en su art. 2, estableció el monto de la sanción en la suma de $4.670.170,60, equivalente a cuatro canastas básica Hogar tipo 3, para lo cual el organismo administrativo tuvo en consideración el perjuicio resultante al consumidor, la posición que ocupa en el mercado la institución, siendo una entidad de renombre a nivel nacional, el riesgo de la conducta asumida, tomando como pauta lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC.

Bajo tales premisas, a fin de verificar si el monto de la sanción impuesto resultó adecuado, cabe considerar: la escala prevista por el art. 47 de la ley 24.240 y la entidad de las conductas sancionadas, la posición que en el mercado tiene la empresa denunciada recurrente y la actitud llevada a cabo por su parte en las presentes actuaciones, en donde se presentó, contestó la denuncia y efectuó el descargo correspondiente (fs. 38/54), así como también que no obran constancias que indiquen sí la denunciada tiene sanciones previas impuestas por el organismo.

De tal modo, con dichas pautas y las aclaraciones efectuadas, particularmente en lo que respecta a la actitud de la denunciada en las actuaciones y la ausencia de mención a

sanciones previas, corresponde hacer lugar parcialmente a este tercer agravio y reducir la multa a la suma de $2.335.085,30 –equivalente a dos canastas básicas hogar tipo 3–.

V.- En conclusión, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada, con excepción a lo referente al monto de la sanción aplicada por infracción al art. 4 y 19 de la LDC. Así, los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, permite explicar un acto administrativo válido y eficaz. Por ello, la Disposición en examen cuenta con motivación suficiente en relación con los hechos, su prueba y valoración, el derecho aplicable y la sanción consecuente, con la salvedad del monto impuesto, la cual se corresponde con la imputación no rebatida adecuadamente (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 revocar parcialmente la Disposición N° 277/2025 DGDCyPU de fs. 56/60vta., sólo para disminuir el monto de la sanción aplicada a <Persona 5> a la suma de $2.335.085,30 –equivalente a dos canastas básicas Hogar tipo 3–, confirmándola en todo lo demás que ha sido motivo de agravios.

VI.- 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 al apelante vencido en virtud del principio objetivo de la derrota (conf. arts. 69 del CPCC).

En consecuencia, se regulan los honorarios del <Persona 1>, 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 de la consumidora, 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 de la consumidora se realizó a través de la denuncia que luce a fs. 03/23 de estas actuaciones. Luego, ante el fracaso de la etapa conciliatoria de partes, se concretó la imputación administrativa mediante el Acta de Imputación N° 46/2025 (fs. 36/36vta.) por infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley N°

24.240, le siguió el respectivo descargo del 23/05/2023 (fs. 38/55) de la denunciada aquí recurrente y, por último, se dictó la disposición recurrida (fs. 56/60vta.).

Esta reseña permite comprobar que, si bien la denunciante solicitó que se abone el valor del automóvil, más los daños ocasionados por la demora en el pago de la suma asegurada (ver fs. 3), 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 la 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 al fijar una indemnización en concepto de daño directo, por la suma de $16.433.000 –correspondiente al valor de mercado de un automóvil de idénticas o similares características al de marras– (ver Disposición N°

277/2025, fs. 60, artículo 1°), 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 N° 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 VII22.

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 1° 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° 277/2025 DGDCyPU (fs. 56/60 vta.), para dejar sin efecto la condena por daño directo dispuesta en su artículo 1°, respecto de la denunciada <Persona 5>.

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 1>, 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 “3” de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, por mayoría, **RESUELVE:**

I) **REVOCAR PARCIALMENTE** la Disposición N° 277/25 DGDCyPU de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut para reducir la sanción dispuesta

en el art. 2°, por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, a la suma de $2.335.085,30, confirmándola en lo demás que ha sido motivo de agravios.

II) **IMPONER** las costas a la denunciada recurrente.

III) **REGULAR** los honorarios del <Persona 1> 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.-

GUILLERMO NICOLÁS WALTER **JUEZ DE CAMARA**	**SERGIO RÚBEN LUCERO** **PRESIDENTE** **(en disidencia parcial)**	**NATALIA ISABEL SPOTURNO** **JUEZA DE CAMARA**

REGISTRADA BAJO EL N° ___08___ /2025 -SICA. CONSTE.-

PABLO SEBASTIAN ETCHART
SECRETARIO DE CÁMARA