000028/2025

Comodoro Rivadavia, 28 de noviembre de 2025.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados:”**<Persona 1> en autos: " <Persona 2> c/ <Persona 1> s/ RECLAMO” -EXPTE. N° 505/24 ODC-MCR- s/ RECURSO DE APELACIÓN” Expte. N° 28/2025.**

I. Vienen las presentes actuaciones a conocimiento de esta instancia por haber sido apelada por la <Persona 1>., la Resolución N° 261/2024 –fs. 53/56- de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, de fecha 10/12/2024 dictada en el expediente Administrativo N° 505/2024.

La resolución impone a la recurrente una multa de pesos setecientos mil ($700.000), por infracción al art. 19° de la Ley 24.240, más la suma de $400 en concepto de gastos de publicación de la resolución condenatoria, todo conforme a lo dispuesto por el art. 47° de la ley 24.240, art. 6 inc. e) de la Ley VII N° 22 y art. 4° de la Ordenanza N° 6.758/99. Asimismo, ordena a la firma al pago de $50.949.344 más intereses computados desde el 17/08/24 a la tasa activa del BNA para operaciones de descuento de documento a 30 días, al Sr. <Persona 2>.

El recurrente en primer lugar sostiene la incompetencia del organismo, toda vez que la actividad aseguradora y su vínculo contractual con sus asegurados tiene administrativamente su propio sistema regulatorio, y su exclusivo sistema de control no delegado a las provincias, y por ende de imposible delegación a los municipios.

Expresa que las Leyes 17.418 y 20.091 establecen organismos y dependencias especializados a cargo de un

ente estatal federal autárquico que controla y fiscaliza el funcionamiento del asegurador y los auxiliares, y el cumplimiento de las normas que rigen su actividad. En especial el art. 8 de la ley 20.091, excluye a toda autoridad administrativa que no sea la Superintendencia para ejercer el control del funcionamiento y actuación de las entidades de seguros. Añade que es un criterio unánime en el país, citando fallos.

Subsidiariamente, plantea la nulidad del acto por falta de elementos probatorios del Estado.

Manifiesta que no existió infracción alguna de su representada al art. 19 de la ley 24.240. Refiere que, la resolución atacada solo se funda en la denuncia y la falta de impugnación de su mandante, sin que exista verificación de los extremos de la denuncia en uso de las facultades del art. 24 inc A y J de la Resolución 1480/01. Aduce que su representada cuantificó los daños y formuló una oferta en cumplimiento de su obligación de indemnizar el daño verificado, la cual fue rechazada por el asegurado. Agrega que la autoridad de aplicación no puede ser competente porque hay un debate contradictorio acerca de la procedencia de la cuantificación del daño.

Dice que la resolución no indica con la precisión que la norma sancionatoria requiere, que es lo que se incumplió ni en qué medida, de manera tal que pueda ser sustento de sanción alguna, como tampoco qué parte de la póliza fue vulnerada por el asegurador.

Añade que el Sr. <Persona 2> inició una mediación civil en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, hecho que fue omitido por el organismo.

Sostiene que el acto administrativo carece de causa, toda vez que el incumplimiento del art. 19 de la ley 24.240 no se acreditó, ya que ofreció cumplir los daños verificados y cuantificados.

Agrega que carece de licitud el objeto del acto. La Administración no puede obrar sin que el ordenamiento lo autorice. Concluye que el acto atacado posee el vicio de arbitrariedad manifiesta. Advierte que no existe constancia alguna que pudiera sugerir un incumplimiento, y que la suma ofrecida por su mandante no fue controvertida sino meramente rechazada, ni se proveyó elemento de oficio que acredite la cuantificación insuficiente del daño alegado.

Por último, cuestiona la multa por irrazonable, desproporcionada y arbitraria, al fijar sin parámetro alguno la suma de $700.000 por infracción al art. 19 Ley 24.240 y un adicional de $50.000.000 fundado en el art. 24 inc b de la Resolución 1480/01 a favor del reclamante.

Respecto de la primera observa que es arbitraria, en razón de la falta de justificación, y que la ley tiene parámetros concretos para la determinación, no conteniendo ninguno la resolución.

En relación a la segunda, no encuentra en la resolución argumento de hecho y de derecho que la justifique, no solo en su procedencia sino en el importe. Cita el art. 24 inc b de la Resolución 1480/01 y expresa que no entiende en que supuesto cabría el caso.

Aduce que la falta de precisión y fundamento la torna violatoria del derecho de defensa, que no se

pueden controvertir los argumentos o causas que la sostienen.

Concluye que es un caso de exceso de punición y de desproporción entre la sanción y la conducta reprimida. Cita jurisprudencia. Agrega la falta de motivación que imposibilita analizar la razonabilidad de la sanción.

Peticiona se declare la incompetencia, la nulidad del acto administrativo, la multa y la pena. Efectúa reserva de caso federal.

II. Antes de ingresar en el análisis de los hechos sometidos a consideración de este Tribunal, analizaremos las actuaciones previas a la sanción objeto de apelación.

Las actuaciones administrativas se originaron en la denuncia formulada por el Sr. <Persona 2>, quien solicitó la intervención de la Oficina de Defensa del Consumidor para que <Persona 1> -quien es la Aseguradora del vehículo dominio<Patente 1>- le abone el siniestro ocurrido a su vehículo el 18/01/23. Acompaña documental –fs. 2/33-.

A fs. 36 la aseguradora informó que el denunciante posee una mediación abierta en CABA y realiza el mismo ofrecimiento allí propuesto a los fines conciliatorios. Reiterado a fs. 41 en razón de que su inspector determinó que varios de los ítems reclamados no serían producto del siniestro, siendo rechazados por el denunciante, quien mantuvo la postura en la audiencia de fecha 19/07/24, a la que no compareció la denunciada.

A fs. 49 se realiza la apertura del sumario administrativo contra la firma <Persona 1>, por la presunta infracción al art. 19 de la ley de defensa del consumidor –incumplimiento de hacer efectiva la indemnización en tiempo oportuno, conforme dispone la Ley 17.418-. Se notifica el plazo para formular su descargo y ofrecer prueba (Acta N° 172).

A fs. 52, la firma adjunta su descargo. Reitera que evaluaron nuevamente los antecedentes del siniestro y mantienen la postura y el ofrecimiento.

A fs. 53/56, se dicta la resolución aquí recurrida.

III. Preliminarmente, si bien fue introducida tardíamente la incompetencia de la oficina al fundar la apelación, cabe recordar que autoridad de aplicación local, solo tiene competencia de contralor en orden al cumplimiento de los deberes que la ley 24.240 le impone a las aseguradoras en la relación con el cliente. A dicha autoridad administrativa se le ha atribuido el control de policía del consumo, independientemente de la repercusión que la actividad aseguradora tenga dentro del mercado. Es decir, está centrado en la relación directa de la empresa -como prestadora de servicios- y cliente - como consumidor-; controla la actividad aseguradora en aquello que se relacione con la atribución conferida de velar por los derechos del consumidor (arts 1, 2 y 41 ley 24240).

La Superintendencia de Seguros de la Nación controla y aprueba la redacción de las cláusulas de las condiciones generales de póliza de los contratos de seguros previo a su aplicación y fiscaliza la situación económica

financiera de dichas compañías; en cambio, la ley 24.240 determina su ámbito de aplicación a la protección del consumidor en cuanto a su condición de cliente, como ya se adelantara. Son ámbitos distintos y uno no excluye el otro, sino que por el contrario se complementan, sobre todo si se tiene en cuenta la inferioridad de condición en que se encuentra el cliente-asegurado con relación a la empresa-aseguradora que redacta las cláusulas contractuales e impone las condiciones de cumplimiento de las mismas en forma masiva y, por lo general, sin la participación activa del cliente.

Dicho ello, y a los fines de resolver el recurso en análisis debemos precisar que nos encontramos en la órbita administrativa en el cual se dilucida la comisión de una infracción a las obligaciones consumeristas.

En el caso se encuentran discutidos y puestos en duda los daños reclamados.

En efecto, el denunciante acompañó un presupuesto de repuestos y mano de obra por $50.949.344, y la aseguradora plantea que ciertos daños no derivan del siniestro denunciado, efectuando un ofrecimiento inferior.

La conducta reprochada es el incumplimiento a los deberes impuestos por el art. 19 de la ley 24240 "Modalidad de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos". Y el fundamento de su imposición, en que no acompañó documentación que justifique la suma propuesta; ni demostró la verificación efectiva de la

unidad; y que no presentó impugnación a los presupuestos aportados por el denunciante.

Se advierte que en las actuaciones administrativas no se dispuso por parte de la Oficina de Defensa del Consumidor ninguna prueba que pueda aclarar la situación planteada por cada involucrado en virtud de las potestades de investigación que le otorga la Resolución Municipal N° 1480/01 Capítulo V art. j), a fin de tener por configurada la conducta que diera fundamento a la multa.

El órgano administrativo no ha fundado su resolución en los antecedentes del caso. Su fundamentación es aparente, meramente dogmática y formal, ya que no ingresa al tratamiento de los hechos, permaneciendo en el plano de lo formal, meramente teórico.

La identificación de la póliza citada en la resolución no se condice ninguna de las parcialmente acompañadas en la denuncia (de accidentes personales y del automotor). Refiere a la cláusula que aplica sin análisis de los requisitos que establece para su aplicación –como es el valor de venta al público-. Asimismo, la aseguradora cuestionó los daños pretendidos por el asegurado con reprochable laxitud y superficialidad.

Por otro lado, no obra en los considerandos fundamento alguno referido a la decisión de ordenar el pago de $ 50.949.344, citando soló el art. 24 inc b de la Resolución MCR 1480/01.

Estas circunstancias, con las pruebas obrantes en el expediente administrativo, nos lleva a descartar una infracción que justifique la imposición de la multa por

parte de la denunciada en los términos del artículo 19 de la Ley N° 24.240, y por consiguiente el reconocimiento del daño en dicho ámbito.

Ergo, ante la falta de acreditación de un obrar ilegítimo configurativo del presupuesto fáctico para la imposición de la multa por parte de la empresa denunciada, en virtud de lo resuelto anteriormente, la sanción impuesta ha quedado desprovista de sustento, y por consiguiente del pago de la suma ordenada.

Por lo expuesto, corresponde hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por <Persona 1> y revocar la Resolución ODC – MCR N° 261/2024.

IV. Atento como se resuelve el presente y el criterio imperante en esta instancia, las costas serán impuestas por su orden.

Regular los honorarios profesionales del letrado interviniente conforme extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó y demás pautas de la ley arancelaria local (arts. 5, 6bis, 7, 8 y 13 de la ley arancelaria).

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial N° II con asiento en Comodoro Rivadavia,

RESUELVE:

1) Hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por <Persona 1> a fs. 59/76 y revocar en todas sus partes la Resolución ODC MCR N° 261/2024.

2) Imponer las costas de ésta instancia por su orden.

3) Regular los honorarios profesionales del Dr. <Persona 3>, en la suma de pesos equivalente a DIEZ (10) JUS, con más el IVA si correspondiese.

4) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

La presente sentencia es firmada por dos vocales de Cámara por encontrarse en uso de licencia el Sr. juez de Cámara Dr. Ricardo Rubén Enrique Hayes y existir concordancia en la solución del caso.

REGISTRADA BAJO EL N° 805 DEL AÑO 2025
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS