Puerto Madryn,  de diciembre de 2025

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

Estos autos caratulados **"<Persona 3> c/ <Persona 4> S.A. / <Persona 5> SAU s/ Presunta infracción ley 24240" (Expte. N° 343/25)**, por haber interpuesto la parte denunciada recurso de apelación contra la Disposición N° 21/2025 ODC.

**I.** Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a las empresas denunciadas una multa de $ 1.000.000, en forma solidaria (art. 26 Ord. 11.950). Asimismo, ordenó publicar a costa de las condenadas una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y un diario de la zona. Adicionalmente, ordena que las denunciadas abonen a la denunciante la suma de $ 456.999, en concepto infracción al art. 4,8, 11,13,19 y 40*bis* Ley 24.240, con más los intereses calculados conforme tasa de descuento a 30 días del Banco del Chubut, desde el 17/3/2025 hasta su efectivo pago.

Por su parte obra que <Persona 4> S.A. funda su recurso de apelación contra la citada resolución, a cuyos fundamentos nos remitimos por razones de celeridad y economía procesal.

**II.** Analizada la expresión de agravios presentada por la recurrente, consideramos que no existe una crítica concreta y razonada de la providencia apelada, más bien una mera discrepancia con lo resuelto por la Disposición de trato. No rebate con fundamentos sólidos la decisión, por el contrario, se limita a disentir, sin argumentos que conmuevan la base de sustentación de la resolución que ataca.

Es criterio de este Cuerpo que, aun cuando el escrito presentado no constituya una verdadera expresión de agravios en los términos de la

normativa procedimental, corresponde aplicar el criterio amplio en orden al respeto del principio de la defensa en juicio.

De la compulsa del memorial de trato se colige que la recurrente sostiene que no existió de su parte infracción al art. 4 Ley 24.240.

No puede desconocerse que la referida norma obliga a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes que provee, y las condiciones de su comercialización.

Tampoco, exonera su responsabilidad el hecho de que existiese documentación inicialmente suscripta que protocolizase la relación empresa-usuario, en tanto la denunciada es a quien le corresponde hacerse cargo de la gestión y operatividad de la garantía de los productos que comercializa.

Los requerimientos insatisfechos sitúan al consumidor en un plano de desigualdad respecto de quien cuenta con estructura empresarial y suficiencia técnica y económica, la que resulta ofensiva para quien carece de elementos a fin de poder hacer valer su derecho. Tal extremo se ve acreditado con la interposición de la denuncia, mediante la que se sustenta el reclamo administrativo.

Adviértase que a consecuencia del envió del equipo al servicio técnico de la denunciada, ésta informó que se determinó el ingreso de líquido a la placa principal, daño físico que no estaba contemplado en la garantía. Similar concepto vierte en su presentación de fs. 70/73, donde agrega que la protección del equipo no incluye agua salada, ni aditivos como el cloro, por lo que *"…considera que no le corresponde hacer ofrecimiento alguno, y niega cobertura de garantía"* (fs.71). Postura que reitera en sus presentaciones glosadas a fs. 102, 109 y 111/114.

Por su parte la actora en su presentación de fs.125 acompaña a estas actuaciones la Guía del Usuario del equipo SM- L300. donde constan las condiciones de funcionamiento del mismo. En ellas se puede verificar que el

mismo está indicado para utilizar en deportes acuáticos y para el uso en piscinas y aguas abiertas (natación, buceo de superficie etc.), y que en tales casos "el modo bloqueo de agua se activará en forma automática".

Cabe señalar, que tal presentación no fue impugnada y/o desconocida por la recurrente, por lo que la obligación de garantía devenía subsistente al momento de la remisión del equipo al servicio técnico de la denunciada (art. 11 LDC).

Adviértase, que las aseveraciones de la accionada en cuanto al pretendido cumplimiento de brindar información cierta y detallada no fueron corroboradas en las actuaciones por instrumento probatorio alguno que desvirtúe las imputaciones impetradas por la denunciante. Se limitó a avalar su presunto cumplimiento en estas actuaciones, sin que haya acreditado que el mismo se haya hecho efectivo cuando ciertamente lo requirió la denunciante.

Cabe desestimar también el agravio vertido en cuanto a la procedencia de la infracción al art. 13 LDC, pues el mismo resulta absolutamente claro en cuanto a la responsabilidad solidaria de todos los integrantes de la cadena de comercialización de un producto.

Con referencia a la infracción al art. 19 LDC, corresponde destacar que la forma que se hace efectiva la oferta es uno de los centros de gravedad en los que se asienta la obligatoriedad contractual en la normativa consumeril.

En tal sentido cabe asumir que las empresas proveedoras se arrogan la carga de cumplir con la modalidad de prestación del servicio que ofrecen. De allí que les concierne asumir la responsabilidad de cumplir con todas aquellas condiciones y/o características de comercialización que hayan publicitados y a las que hayan adherido los consumidores.

Así lo dispone el art. 19 LDC *"Modalidades 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".

De las actuaciones se colige que la infracción a la norma de trato quedó configurada por la conducta deficiente de la empresa, en tanto no respondió el reclamo de su cliente en tiempo y forma, a pesar de la solicitud del mismo.

Así las cosas, la responsabilidad en materia de defensa del consumo es objetiva (arts. 40 LDC y 1723 CCyC), en el sentido de que el factor de jurisdicción sobre la que se sustenta la atribución no exige la prueba de culpa en el obrar lesivo.

En este sentido es que la justificación de la Disposición de la ODC puesta en crisis no se orienta a imputar falta de diligencia (en los términos del art. 1724 CCyC), sino a configurar el injusto que da lugar a la emergencia de antijuridicidad por injusticia del daño. Es decir, existe un cúmulo de deberes de información y gestión que fueron incumplidos por la denunciada, que hacen que el daño experimentado por el consumidor sea injusto en los términos del art. 1717 y concordantes del CCyC.

En este sentido, es menester poner de relieve que la custodia de los datos y la contratación directa de los particulares con los prestadores de los servicios de pago a los efectos de comprar bienes puede situar su participación en la operatoria es un engranaje fundamental en la dinámica del sistema y condición de posibilidad del mismo, siendo a su vez quien debe proporcionar la primera información al consumidor del detalle de operaciones, y ante la requisitoria del mismo, agotar todas las instancias necesarias para dispensar un trato digno al mismo.

Es por ello que la conducta desplegada a título propio por la recurrente fue violatoria de la normativa consumeril que se le endilga en la Disposición impugnada, por lo que corresponde confirmar la misma, en todo lo que ha sido materia de agravios.

**III. L**as costas de esta instancia se imponen a la recurrente (arts. 69 CPCC y 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios del <Persona 1>, en la suma equivalente a diez (10) Jus. Con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 7, 32. Ley XIII-4).

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Puerto Madryn,

**RESUELVE:**

1. **CONFIRMAR** la Disposición N° 21/2025 ODC, en todo lo que ha sido materia de agravios.
2. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente (arts. 69 CPCC y 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios del <Persona 1>, en la suma equivalente a diez (10) Jus. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 7, 32. Ley XIII-4).
3. **REGÍSTRESE,** notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO N°  /25 SICA