Puerto Madryn, de diciembre de 2025

VISTO Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"<Persona 2> c/ <Persona 3> S.A. de ahorro para fines determinados s/ Denuncia presunta infracción Ley 24.240" (Expte. N° 304/25)**, venidos de la Dirección de Defensa del Consumidor, a fin de resolver el recurso de apelación interpuestos por la denunciada, contra la Disposición N° 17/2025 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a <Persona 3> S.A. para fines determinados multa de $ 1.000.000 (art. 26 Ordenanza 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, dispone el pago al accionante de la suma de $ 1.598.501,52 en concepto de infracción a los arts. 4, 10 *bis*, 19 y 49 *bis* de la Ley 24.240 LDC, con más los intereses que correspondan conforme tasa para operaciones de descuento a 30 días del Banco Nación, desde el 1/9/2023 hasta su efectivo pago.

Por su parte, la accionada apela y funda su recurso contra la citada Disposición en un extenso libelo, a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. A fs. 163 vta. señala la apelante la no coincidencia de los artículos por cuya infracción se la sanciona, por cuanto el Acta de Imputación (fs.82/84) incriminó a la apelante por infracción a los arts. 4, 10*bis* y 40*bis* LDC, mientras que en el resolutorio impugnado se lo hace por infracción a los arts. 4, 10*bis*, 19 y 49*bis* de dicha norma.

De la compulsa de las actuaciones se colige que yerra la accionada, por cuanto el art.19 si se encuentra explicitado como fundamento de la infracción que se le imputa (fs 82).

En lo que hace a la mención del art. 49*bis*, resulta evidente que en el resolutorio atacado se ha cometido un error de pluma, en tanto en la LDC no existe dicha norma y, además, de la lectura de la Disposición impugnada se colige claramente la intención de sancionar el daño directo (art. 40*bis*) como consecuencia del incumplimiento de la normativa consumeril.

Sin perjuicio de lo expuesto, en tanto no procede la nulidad por la nulidad misma, cabe dejar sentado la contradicción en que incurre la demandada por cuanto previamente se agravia por una presunta omisión a su derecho de defensa (fs.163 vta.) y posteriormente fundamenta sus agravios en cuanto a la infracción al art. 19 LDC (fs. 169 vta.) y el daño directo (fs. 170).

Con referencia a la infracción del art. 4 LDC sostiene que no existió de su parte transgresión argumentando a su vez que la resolución adolece de falta de fundamentación.

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.

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.

En este sentido, la información precisa y detallada que la apelante manifiesta haber brindado no resultó acreditada en las actuaciones.

Se desvirtúa así la afirmación de la denunciada según la cual cumplió cabalmente con sus obligaciones y se puso en conocimiento de la parte el procedimiento a seguir, de lo que se sigue que existió un déficit en el deber de informar imputable a la Empresa sancionada.

Adviértase, que en ningún momento acreditó haber dado cumplimiento a su obligación de informar al consumidor, atento la discontinuación del

vehículo objeto del contrato y la efectiva cancelación de la referida obligación, la cual la hizo incursionar en el incumplimiento del deber que el art. 4 LDC pone a su cargo.

En lo que hace a la falta de notificación de la renuncia al grupo de pertenencia, cabe afirmar que no exonera su responsabilidad el hecho de que existiese documentación inicialmente suscripta que protocolizase la relación empresa-usuario.

Cabe señalar, que las aseveraciones de la accionada en cuanto al pretendido cumplimiento de brindar información cierta y detallada a los adherentes de los planes de ahorro, 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.

Tales extremos reflejan a las claras que la denunciada ha obrado en infracción al a norma consumeril, violando su deber de informar al consumidor, por lo que el agravio será desestimado.

En lo que hace a la infracción del art 10*bis* LDC, es dable recordar que 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.

La norma en cuestión prescribe: "*El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos*

producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan".

Resulta inobjetable que el mandato de efectivización de la oferta es uno de los centros de gravedad en los que se asienta la obligatoriedad contractual en la Ley de Defensa del Consumidor.

La prueba documental aportada es suficiente para determinar la existencia concreta y evidente de la obligación asumida por la denunciada en cuanto al reintegro de las sumas pagadas por el denunciante.

Desde esta perspectiva, tal como sucede en autos, la imposibilidad de cumplimiento o la frustración de la finalidad del contrato imponen el deber de reintegrar el importe de lo que hubiera sido abonado (arts. 955/956 CCyC), por lo que deviene procedente el rechazo al agravio de trato.

Con referencia a la infracción al art. 19 LDC, cabe 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 corresponde 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.

La declaración de inconstitucionalidad de una ley, en el caso contra la disposición del daño directo, es un acto de suma gravedad institucional y

debe ser considerada como última ratio del orden jurídico (CSJN Fallos 249:51).

Desde esta perspectiva se ha dicho que "*El principio constitucional de defensa en juicio previsto en el art. 18 de la CN y la prohibición al Poder Ejecutivo de ejercer funciones judiciales art. 109, quedan a salvo siempre y cuando los organismos de la administración dotados de jurisdicción para resolver conflictos entre particulares hayan sido creados por ley, su independencia e imparcialidad esté asegurada, el objetivo económico y político considerado por el legislador para crearlos sea razonable y sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente*" (CSJN, "Angel Estrada y Cía.", Fallos: 328:65)

En consecuencia, la atribución de imponer el daño directo como sanción ha sido expresamente atribuida por la ley a la autoridad administrativa con una finalidad razonable, a fin de evitar que cada persona afectada como consecuencia de una infracción a sus derechos de consumidor, se vea forzada a promover un pleito para ser resarcido por los daños y perjuicios de menor cuantía que pueda haber padecido (cfr. CCC Posadas: "Expte. Nº 115734/2018 Dirección de Comercio Interior S/ Eleva Expte Nº 464/2015 <Lugar 1> Juan José c/ Telecom Personal SA s/ Pres Infracc a la Ley 24240 Defensa Del Consumidor" L.A. 3 Res. 23 Fs. 58/66 Reg. 11/04/19).

Sabido es que la normativa consumeril debe interpretarse y aplicarse de consuno con el ordenamiento nacional, en un todo de acuerdo con el sistema legal protectorio del consumidor que deviene del art. 42 CN. De tal forma resulta ser un régimen de orden público y de aplicación inexcusable, lo que impone la obligación al Estado de instrumentar esta protección, incluyendo en tal gestión a todas sus funciones.

En tal sentido, corresponde dejar sentado la fijación que de tal daño se efectúe en sede administrativa es revisable por tribunales jurisdiccionales mediante la interposición del recurso de apelación, con lo que se encuentra

garantizado el derecho de obtener un control suficiente por parte de un órgano judicial. Tal como ocurre en estas actuaciones.

En base a los argumentos expuestos, atento que la imposición del daño directo por parte de la recurrente se efectuó en ejercicio de las concedidas legalmente, lo que refirma el control jurisdiccional mencionado, este Cuerpo no avizora un avasallamiento a las normas constitucionales invocadas por el apelante y, por tanto, corresponde rechazar el agravio relativo a la inconstitucionalidad del art. 40*bis* de la Ley 24.240.

Por otra parte, corresponde señalar que es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento del daño directo, proporcionado por la administración, solo debe abarcar las consecuencias inmediatas que surjan como derivación necesaria del acto lesivo de la legislación del consumo (cfr. CAPM, Sent.10/22 SICA).

En este sentido se ha sostenido que *"La apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de sanciones en el caso, con motivo de una infracción a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor- pertenecen al ámbito de la administración, cuyo ejercicio no debe ser sustituido por los jueces, a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta"* (CFCA, Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

En lo referente a la aplicación del daño directo, cabe recordar que el daño directo es el perjuicio que se manifiesta como consecuencia inmediata y virtualmente necesaria de la infracción del derecho del consumo.

La aplicación del daño directo, como menoscabo del derecho del usuario, deviene del art. 40*bis* LDC, en cuanto prescribe que los organismos de aplicación deberán fijar la indemnización tendiente a reparar los daños sufridos por el consumidor.

En las actuaciones se encuentra corroborada la existencia de la infracción, en cuanto existe responsabilidad de la empresa denunciada por incumplimiento de su deber que devino en el daño al patrimonio del

consumidor, lo que generó en la parte denunciante una lesión en los términos del artículo de mención.

Sentado lo anterior, se tendrá como parámetro para la valoración de la magnitud del perjuicio sufrido por la denunciante, por lo que corresponde que la valoración del daño directo sea cuantificada en la suma equivalente al interés devengado por valor del bien debido.

El art. 40*bis* LDC impone una restricción respecto del alcance a los daños que pueden ser resarcidos en sede administrativa. De la misma surge la existencia a nivel provincial y municipal la atribución legal de facultades para resolver conflictos entre particulares, lo que permite al órgano en cuestión equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión del consumidor o usuario, por lo que resulta competente para resolver conflictos ordenando la reparación del daño directo.

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

Es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento del daño directo, proporcionado por la administración, solo debe abarcar las consecuencias inmediatas que surjan como derivación necesaria del acto lesivo de la legislación del consumo (cfr. CAPM, Sent.10/22 SICA).

La autoridad administrativa debe imponer la multa graduando el monto de la misma en los límites que marca el art. 47 inc. b) de la norma consumeril, teniendo en cuenta las características personales y/o comerciales del infractor que estipula el mencionado art. 49 LDC.

El art. 40*bis* LDC, ordena que en sede administrativa se indemnice el daño directo, que no es otra cosa que la consecuencia más inmediata de la infracción al derecho del consumo, lo cual fue una derivación de la doctrina sentada por la CSJN (Fallos 328:651).

Cabe agregar que el referido artículo impone una sana restricción respecto del alcance a los daños que pueden ser resarcidos en sede administrativa, dado que el más amplio ámbito de la responsabilidad civil es donde el ordenamiento estructura los presupuestos sobre los que se articula la mecánica de la reparación de los daños.

Las facultades de la administración en orden a la imposición de multas resultan una consecuencia necesaria del ejercicio del poder de policía del derecho administrativo sancionador.

Sin perjuicio de lo expuesto, no podemos perder de vista que si estamos frente a una obligación de valor corresponde, a los fines de su determinación, que sea tomado el valor de la misma al momento presente.

Vale señalar que el art. 772 CCyC dispone que "…*si la deuda consiste en cierto valor, el monto resultante debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda.*", en conjunción con el art. 1740 de dicho cuerpo legal que dispone que la reparación del daño debe ser plena.

Referente a la falta de competencia de la ODC, cabe señalar que en nuestra provincia la creación de órganos en la materia está regida por la Ley VII-22 (to. Leyes VII-53 y VII-61), la que al regular la competencia de los órganos administrativos les atribuye facultades para sustanciar los sumarios e imponer sanciones de conformidad con dicha norma.

Por su parte, la Ley VII-53 establece como autoridad de aplicación a la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios, dependiente de la Secretaría de Trabajo provincial, para intervenir en el control, vigilancia y resolución de todos los conflictos que se sucedan, de oficio o a petición de parte por la Ley 24.240.

En el ámbito municipal mediante la Ordenanza 2419/98 se adhirió a la Ley VII-22 y se creó la Oficina de Defensa del Consumidor y los Usuarios. Por su parte, la Ordenanza 10.137 propicia la potestad de los órganos municipales para estipular la existencia de los daños directos.

Así las cosas, deviene claramente que las citadas normas y disposiciones conceden al mencionado organismo competencia para disponer la indemnización del daño directo al usuario y/o consumidor.

La referida aptitud se refuerza mediante el control judicial de sus resoluciones, la que se ejerce en forma posterior a su dictado. Así se desprende del criterio sustentado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, al reconocer a los órganos administrativos facultades jurisdiccionales en tanto su pronunciamiento se encuentre sujeto a control judicial suficiente (Fallos, 247:646).

Sobre la falta de fundamentos de la sanción, este Cuerpo entiende que no debe prosperar el agravio en tanto se encuentran configurados en los presentes autos, situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada, tal como se lo ha puesto de relieve en el trascurso del presente.

En el caso que nos ocupa, las consideraciones vertidas por el órgano administrativo se encuentran dentro de las exigencias que impone la necesidad de describir un estado de cosas objetivo.

La Empresa no le ha proporcionado el trato digno al consumidor, tal como lo dispone el art. 8*bis* LDC, cuando prescribe que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios y abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

En base a las consideraciones expuestas, el acto administrativo cuenta como causa aquellos hechos acreditados en las circunstancias del derecho consumeril que no han sido desvirtuados por la denunciada, y se encuentra motivada en la exposición de las razones por las cuales se han vulnerado los mandatos de la normativa consumeril.

El monto de la sanción impuesta es particularmente criterioso y prudente, si se tiene en cuenta la envergadura de la empresa denunciada, por una

parte; y el valor del bien y el monto del precio involucrados en el negocio, por el otro.

En este sentido se ha señalado que: *"La apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de sanciones en el caso, con motivo de una infracción a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor- pertenecen al ámbito de la administración, cuyo ejercicio no debe ser sustituido por los jueces, a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta"* (CNFCA, Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641). Por otra parte, no se advierte, ni la recurrente ha demostrado que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

También se ha sostenido que: *"La apreciación de los hechos, la gravedad de la falta y la graduación de sanciones en el caso, con motivo de una infracción a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor- pertenecen al ámbito de la administración, cuyo ejercicio no debe ser sustituido por los jueces, a quienes sólo les cabe revisarlas en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta"* (CNFCA, Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

Sin perjuicio de lo expuesto, no podemos perder de vista que si estamos frente a una obligación de valor corresponde, a los fines de su determinación, que sea tomado el valor de la misma al momento presente, el ordenamiento establece el principio general de la indemnización plena, de raigambre constitucional (cfr. CSJN, 21/9/2004 Fallos: 327: 3753).

En tal línea de ideas, vale señalar que el art. 772 CCyC dispone que "…*si la deuda consiste en cierto valor, el monto resultante debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda...*", en conjunción con el art. 1740 de dicho cuerpo legal que dispone que la reparación del daño debe ser plena.

El deudor debe el valor correspondiente, y el acreedor tiene derecho a proveerse los bienes a los que corresponde dicho valor; para ello, lo

determinante es el valor actual y no uno histórico, tal como lo dispone la Disposición objetada.

Por último, visto la prueba ofrecida por la recurrente, corresponde referir que si bien el código de rito prevé la posibilidad de que la parte disconforme solicite ante la Alzada la producción de determinada prueba, la misma queda limitada al marco establecido por el art. 263 CPCC, el cual circunscribe el andamiaje probatorio que admite la norma.

La doctrina es coincidente, en que *"La apertura a prueba de un juicio en segunda instancia tiene un carácter de excepción y las situaciones que autorizan dicha apertura están expresadas por el art. 260 del Código de rito de modo limitativo, por no ser conveniente que la segunda instancia se transforme en una faz de alteración y dilación del proceso, más aún que pueda darse la eventualidad de un desequilibrio de la igualdad de las partes por reabrirse cuestiones respecto de etapas precluídas*"(MORELLO, "Códigos Procedimiento Civil y Comercial", T° III, pág. 302).

En el caso la recurrente acompaña con su memorial de agravios, como prueba documental: Resolución 08/2015 IGJ, condiciones generales de contratación, solicitud de adhesión y detalle de liquidación de puestas de haberes, capturas de pantalla y balance técnico.

Cabe recordar lo prescripto por el art. 263 inc. 3° CPCC cuando expresa, con relación a la apertura a prueba en la Alzada "*Presentar los documentos de que intenten valerse, de fecha posterior a la providencia de autos para sentencia de primera instancia, o anteriores, si afirmaren no haber tenido conocimiento ellos*". De la documental adunada surge en forma clara y evidente que la misma fue suscripta por la conocida por la apelante con fecha anterior a la requerida por la norma citada, por lo que este Cuerpo entiende que no se puede sujetar la realización de una medida de prueba a una valoración subjetiva del presentante, sino que la procedencia de la misma debe surgir de las constancias de las actuaciones.

Por lo tanto, de los argumentos de la petición en tratamiento no surge que se den los supuestos ni los requisitos precedentemente indicados para proceder a la solicitud del recurrente, de allí que corresponda desestimar la misma.
Atento todo lo expuesto en tanto se encuentran configurados en los presentes autos situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada, tal como se las ha puesto de relieve, corresponde desestimar el recurso de trato y confirmar la Disposición impugnda..

III. Las costas de esta instancia se imponen a la denunciada vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios de la Dra. <Persona 1> en la suma equivalente a diez (10) Jus. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).

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

RESUELVE:

1. **CONFIRMAR** la Disposición N° 17/2025 ODC, en todo lo que ha sido materia de los agravios de la recurrente.
2. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios de la Dra. <Persona 1> en la suma equivalente a diez (10) Jus. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).
3. **REGÍSTRESE,** notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO N° /25 SICA