001155/2024

Comodoro Rivadavia, seis de febrero de 2026.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"<Persona 5> DETERMINADOS en autos: "<Persona 1> c/ <Persona 5> DETERMINADOS s/ RECLAMO Expte. N° 33/24 ODC-MCR)" s/ RECURSO DE APELACION"**, Expte. Nro. 1.155/2024.

I. Vienen estas actuaciones a la Alzada por haber interpuesto <Persona 5> DETERMINADOS a fs. 96/106, recurso de apelación contra la Resolución N° 236/2024 dictada por la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia -fs. 86/90-.

En dicha Resolución, se le impone una multa de $700.000 por infracción al art. 1100 del C.C.C., al art. 4 de la ley 24.240 y art. 11 de la Resolución MCR N° 1480/01, 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: el acto administrativo se encuentra viciado en su causa, en tanto las constancias agregadas al expediente demuestran una realidad contraria a la denunciada por el requirente, no siendo consideradas por la Administración. Refiere que no se reparó en el correo electrónico del 22/10/2024 y en la prueba documental que aportó. Asevera que nada acreditó el actor –respecto de haber intentado realizar el pago el 14/12/2023. Asevera que el acto administrativo se basa en

antecedentes de hechos falsos, distorsionando el denunciante la versión de los hechos, los cuales se ven rebatidos con la documental que aportó, viciando de manera fatal su causa.

Asimismo se queja porque para determinar el quantum de la multa la Administración consideró que no presentó descargo cuando fue presentado en tiempo y forma. Agrega que no incumplió ninguna obligación y fue condenada por la decisión del reclamante de no pagar en término los cupones emitidos. Subsidiariamente solicita que la multa se reduzca por ser irrazonable y se deje sin efecto la publicación.

III. De las constancias de autos surge que el 27 de febrero del 2024, el Sr. <Persona 1> denuncia que el 7/12/2023 recibió dos cupones de pago: N° 0000000022912178, por la suma de $6.044.550,60 y N° 0000000022911747, por la suma de $6.634.697,51, los que al momento de querer abonar no pudo hacerlo, por ningún medio de pago, toda vez que no figuraban en los sistemas de <Persona 4> y <Persona 6> S.A. Refiere que el día del vencimiento 14/12/2023 se acerca a la concesionaria <Persona 6> y le explica el problema en el sector de planes, quienes no le dieron una solución porque el Sistema estaba caído. Solicita se le reconozca los cupones y se le respete el valor de los mismos, ya que paseó por todo Comodoro con el dinero sin poder pagarlos y tampoco ellos, al momento de acercarse, le dieron una solución, inclusive hizo el reclamo ante <Persona 4> Argentina. Acompaña documental (fs. 1/30).

A fs. 38, se celebra audiencia con la comparecencia del Sr. <Persona 1> y el apoderado de <Persona 4> S.A. –vía comunicación telefónica-, el denunciante ratifica su reclamo en todas sus partes. El <Persona 3> –representante de la denunciada- solicita pasar a una cuarto intermedio, el que es aceptado.

A fs. 40/45, se presenta el apoderado de <Persona 6> S.A. y hace su descargo.

A fs. 50/55, obra descargo de <Persona 4> S.A. -19/3/2024-, manifiesta que los cupones solicitados se emitieron correctamente el día 7/12/2023 con vencimiento el 14/12/2023 por lo que existió una semana para pagarlos, yendo a cancelarlos el mismo 14. Cita los arts. 4 y 1. Relata que como se había dado de baja la adjudicación por falta de movimiento, pudo participar en el siguiente acto de adjudicación por lo que resultó ganador el 15/2/2024, que todavía seguía vigente. Añade que a valores de marzo, como bien indican los artículos mencionados, indicando el valor nuevo de los cupones: -Integración mínima: $9.131.005,56 y –Derecho de adjudicación: $457.827,70. Concluye que habiendo contado con tiempo suficiente para su pago, lamentablemente deberán efectuarse a los valores actuales al momento de pago.

El 20/4/2024, el denunciante manifiesta que recibió el correo precedentemente extractado de <Persona 4> S.A. y ratifica su reclamo – fs. 56 y 57-.

El 27/5/2024, se celebra la segunda audiencia con presencia del Sr. <Persona 1> y la

incomparecencia de las firmas denunciadas; el denunciante, rechaza el escrito presentado por <Persona 4> de fs. 41/42, ratifica su reclamo en todas sus partes y peticiona una nueva audiencia con las firmas denunciadas –fs. 61-.

El 26/6/2024, el apoderado de <Persona 4> Plan presenta su descargo y expresa que el denunciante estaba en conocimiento que los precios iban a aumentar y que en caso de que no abonara en ese momento lo iba a tener que abonar a valores actualizados –fs. 65-.

A fs. 66, se celebra audiencia con la presencia del denunciante, quien ratifica nuevamente su reclamo y el apoderado de <Persona 6> S.A., quien ratificó el descargo realizado el 28 de febrero de 2024 -fs. 41/42-.

Previo dictamen legal, a fs. 69 se dispone la apertura de sumario administrativo –Actas Imputación –Sumario N° 164- contra <Persona 4> determinados, por presunta infracción a los arts. 1100 CCyC y el art. 4 de la ley 24240, por falta de información oportuna respecto del reclamo formulado por el Sr. <Persona 1>, en cuanto a la no acreditación de las sumas del cupón de pago N° 0000000022912178, por la suma de $6.044.550,60 por no figurar en el sistema de la administradora del plan de ahorro dicho cupón, habiendo concurrido a las entidades financieras de esta ciudad, no obteniendo ninguna respuesta ante las intimaciones efectuadas y el art. 11 de la Resolución MCR N° 1480/01. Ante la incomparecencia sin causa justificada a las audiencias que este organismo fijó

y notificó en debida forma. Se notifica la apertura de sumario, el plazo para formular descargo y ofrecer prueba a fs. 70/71.

El 22/10/2024, la denunciada presenta descargo y adjunta las condiciones generales del contrato fs. 73/85-.

A fs. 86/90, se dicta la resolución aquí recurrida.

> **IV.** Cabe 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 las normas referidas.

Y ello es así, porque de la lectura de las actuaciones que obran en el expediente se advierte que si bien los cupones de pago N° 0000000022912178 y N° 0000000022911747, por las sumas de $6.044.550,60 y $6.634.697,51 fueron emitidos correctamente por la empresa el 7/12/2023 -lo que no se encuentra discutido-; lo cierto es que la firma no informa en concreto porque dichos cupones al momento del pago no figuraban en el sistema de la compañía.

Repárese que el denunciante no solo manifiesta haber concurrido a la agencia automotriz local a fin de que se le dé una solución al problema, la cual no fue satisfecha, sino que además intimó a las denunciadas mediante cartas documentos fechadas el 19/12/2023 –fs. 29 y 30- las cuales tampoco fueron contestadas.

Los argumentos que brinda la apelante para dar sustento a sus impugnaciones coinciden con lo expuesto durante el trámite administrativo –v fs. 50/55, 65 y 73-, la quejosa no se hace cargo del fundamento principal expuesto por la autoridad de aplicación, referido a que nunca la empresa aclaró por qué dichos cupones no aparecían en el sistema

de la concesionaria al momento de intentar realizar el pago. Es decir no se le informó de manera fehaciente, clara, precisa y detallada al consumidor.

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 argumentos brindados por la autoridad administrativa fundados en la normativa de la ley consumeril –art. 4 y 1100 del C.C.C.-. Se rechaza el agravio.

Establecida la existencia de la infracción a los arts. 4 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> DETERMINADOS de fs. 96/106 y en consecuencia confirmar la Resolución ODC MCR N° 236/2024 –fs. 86/90-.

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 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> DETERMINADOS de fs. 96/106 y en consecuencia confirmar la Resolución ODC MCR N° 236/2024 –fs. 86/90-.

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

3) Regular los honorarios profesionales del Dr. <Persona 2>, en la suma de pesos equivalentes a OCHO (8) JUS.

4) Regístrese, notifíquese y oportunamente devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N° 32 DEL AÑO 2026
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS