Puerto Madryn, de marzo de 2026

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"<Persona 1> c/ <Persona 3> - <Persona 2> s/ Ley de defensa del consumidor" (Expte. N° 501/25)**, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto contra la Disposición N° 24/2025 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a la empresa <Persona 2> una sanción de apercibimiento, por su parte se dispuso aplicar a <Persona 3> una multa de $ 1.000.000. Asimismo, se ordenó publicar a costa de la condenada una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y un diario de la zona. Adicionalmente, dispuso que ambas empresas procedan a abonar a la denunciante la suma de $ 2.231.433,33 por las nueve cuotas abonadas en el marco del plan rescindido, a los que deberá adicionar los intereses calculados conforme la tasa del Banco de la Nación para operaciones comerciales desde la fecha en que se abonó cada cuota, hasta su efectivo pago. Asimismo, también deberán abonar la suma de $ 10.536.466,51 a la que se deberá adicionar los intereses calculados conforme el Banco de la Nación para operaciones comerciales, desde el 19/06/25 hasta su efectivo pago.

Por su parte, la recurrente funda recurso de apelación en un extenso libelo a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. De las actuaciones se colige que la denunciada en ningún momento acreditó haber dado cumplimiento a su obligación de cumplir con sus obligaciones en los términos de la LDC. No exonera su responsabilidad el hecho de que existiese documentación inicialmente suscripta que protocolizase el procedimiento administrativo en ciernes, en tanto era en ese momento en donde debía maximizar el servicio de información,

siéndole especialmente reprochable tal déficit.

Sin perjuicio del déficit en la fundamentación de la parte dispositiva de la Disposición impugnada, cabe afirmar que de la lectura de la misma se colige que se condena a las empresas denunciadas a la restitución de las sumas oportunamente abonadas por la actora en concepto de pago de las nueve cuotas en el marco del contrato suscripto y la pagada en concepto de su incorporación al plan de recupero del vehículo en ciernes, todas con más los intereses deducidos en el decisorio.

Así las cosas, es de advertir que atento al incumplimiento por parte de las denunciadas de las obligaciones contractuales, la accionante ha sufrido un menoscabo económico, en los términos del art. 40 *bis* LDC. Es decir, el daño directo susceptible de apreciación pecuniaria ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes, como consecuencia de la acción y omisión del proveedor de bienes en la relación de consumo, por lo que procede la posibilidad de ordenar la devolución de las sumas mencionadas precedentemente.

La facultad conferida a las autoridades administrativas a través de la norma de mención tiende al resarcimiento de los daños sufridos por el consumidor o usuario como consecuencia del obrar ilegítimo del proveedor de bienes en la relación de consumo, cuyo nexo causal se configura cuando el daño resarcible por esta vía sea consecuencia inmediata de la acción u omisión antijurídica del proveedor de bienes o del prestador de servicios (art. 1726 CCyC). Tal como se verifica en el caso de autos.

Sentado lo anterior, se impone destacar que el daño directo abarca la reparación de las consecuencias más inmediatas del acto lesivo, por lo que corresponde tener las mismas como parámetro para la valoración de la magnitud del perjuicio sufrido por la denunciante.

En tal línea de razonamiento, cabe afirmar que el menoscabo económico sufrido por la actora deviene de las sumas abonadas y por lo tanto resulta de lógica pura su restitución a la misma. Tal como se ordena en el resolutorio en crisis.

Sin perjuicio de lo expresado resulta menester dejar sentado que atento a las constancias obrantes en las actuaciones se colige, en forma clara y evidente, la posibilidad cierta de la aplicación del inc. c) art. 10 *bis* LDC.

Prescribe esta última norma que *"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:.. c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato".*

Cabe advertir que la petición del consumidor, en tal sentido, se patentizó en el libelo de denuncia cuando taxativamente requirió *"Se solicita a la autoridad competente que se ordene a las empresas denunciadas efectuar la devolución total del dinero abonado…"* (fs. 04).

De tal forma que dicha norma deviene en la extinción del vínculo contractual por el incumplimiento de las obligaciones en él previstas y como consecuencia la devolución de las sumas abonadas con más sus intereses.

En tal orden de ideas se ha dicho que el art. 10 *bis* de la LDC como principio general aplicable a todos los casos, se refiere al incumplimiento o defectuoso cumplimiento de la oferta o del contrato y después de prever diversas posibilidades otorgadas al consumidor para resolver su problema, dispone que todo ello será no obstante las acciones de daños y perjuicios que correspondan. En otras palabras, sea que el consumidor opte por rescindir el contrato o exigir el cumplimiento forzado de la obligación, en cualquier supuesto, siempre tendrá derecho a reclamar por daños y perjuicios (CACC 12/6/2023 "Díaz c/ VW S.A.". Id SAIJ: SULL009606).

Por otra parte, atento lo expuesto por la apelante en cuanto a la

competencia para el dictado de la resolución en queja, cabe recordar que se denomina competencia al conjunto de funciones y facultades que un agente u órgano puede legítimamente ejercer en derecho.

Es lo cierto que, para que un órgano administrativo -que lógicamente no cuenta con la naturaleza propia de los entes integrantes del Poder Judicial- pueda ordenar la indemnización del daño directo debe estar munido de la competencia para resolver conflictos entre particulares, pues se trata de una facultad extraordinaria y excepcional.

La ley 24.240 en su artículo 40 *bis* inciso *"a"* dispone la indemnización del daño directo por los organismos de la administración, cuando la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares. A nivel provincial la cuestión relativa a la creación de órganos en esta materia está regida por la ley VII- 22, y sus modificatorias las leyes VII-53 y VII-61.

El art. 4 ley VII-22 regula la competencia de los órganos administrativos en esta materia. En lo que interesa, el inciso *"g"* atribuye facultades para *sustanciar los sumarios por violación a las disposiciones de la ley de defensa del consumidor y la presente ley e imponer sanciones de conformidad con las previsiones de la presente ley*, en tanto que el inciso "h" faculta para *adoptar todas las medidas conducentes para suplir o equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse los consumidores o usuarios*.

El ámbito de la competencia es reforzado en orden a la imposición de sanciones por la ley VII-61 y ampliado a fin de *"resolver conflictos"* merced la ley VII-53 que, adhiriendo a ley 26.361, dispone en su art. 2: *"Establécese como autoridad de aplicación de la presente a la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios, dependiente de la Secretaría de Trabajo de la Provincia del Chubut, 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 Nacional N° 24.240 reformada por la Ley Nacional N° 26.361, y sus respectivos decretos reglamentarios, la LEY VII N° 22 (Antes Ley 4.219) con las reformas que se consideren y sus respectivos decretos reglamentarios".

La Ordenanza Municipal 2419/98, adhiere a la ley VII -22 y da lugar a la creación de la ODC de Puerto Madryn. Complementariamente, la Ordenanza 10.137 contempla en sus considerandos la potestad de los órganos municipales para determinar la existencia y magnitud de los daños directos.

De la reseña efectuada surge, con claridad meridiana, que el plexo de normas y disposiciones provinciales y municipales concede a la ODC de Puerto Madryn competencia para disponer la procedencia de la indemnización del daño directo al usuario y/o consumidor.

El fundamento normativo sobre el que reposa la competencia jurisdiccional de la ODC de Puerto Madryn se refuerza en mérito a la existencia de posterior control judicial. Así, el entramado institucional diseñado dispone la existencia de tal reaseguro, tenido en cuenta por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en los fundamentos del precedente "Fernández Arias" (Fallos, 247:646).

En este sentido, la CSJN sostuvo que el reconocimiento de facultades jurisdiccionales a órganos administrativos se asienta en la idea de que una administración ágil, eficaz y dotada de competencia amplia es instrumento apto para resguardar, en determinados aspectos, fundamentales intereses colectivos de contenido económico y social, los que de otra manera sólo podrían ser tardía o insuficientemente satisfechos (cfr. Considerando 5° voto de la mayoría Fallos 247:646). Así, es compatible con la Ley Fundamental la creación de órganos, procedimientos y jurisdicciones especiales -de índole administrativa- destinados a hacer más efectiva y expedita la tutela de los

intereses públicos, habida cuenta de la creciente complejidad de las funciones asignadas a la Administración (cfr. Considerando 9° voto de la mayoría Fallos 247:646).

Es por ello que la competencia jurisdiccional de un órgano administrativo, queda supeditada a que su pronunciamiento se encuentre sujeto a control judicial suficiente, a fin de evitar el ejercicio de poderes discrecionales sustraídos a revisión posterior (cfr. Considerando 13° voto de la mayoría Fallos 247:646).

Contribuye también a reforzar la legalidad constitucional de las competencias judiciales en la jurisdicción administrativa el hecho de que, tal como lo prescribe la LDC en el artículo 40 *bis*, el perjuicio a indemnizar es 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 en el precedente "Ángel Estrada y Cía." (Fallos 328:651).

Corresponde señalar que es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento de daño directo 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). Tal como sucede en autos.

El art. 49 LDC dispone que "*En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho*".

En lo que hace al planteo de falta de fundamentación 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 la normativa consumeril, 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 citada.

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.

Tampoco, 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 cumplir con sus obligaciones derivadas de la normativa en

la materia, no fueron corroboradas en las actuaciones por instrumento probatorio alguno que desvirtúe las imputaciones impetradas por la denunciante. Por lo tanto, esta parcela del agravio habrá de desestimarse.

Con referencia a la multa impuesta, ha de tenerse especialmente en cuenta que el monto de la misma es particularmente criterioso y prudente, si se tiene en cuenta la envergadura de la empresa denunciada, por una parte; y las sumas que la denunciante oblara en concepto de las cuotas pagadas en virtud del contrato que las uniera y la depositada con motivo de su incorporación al plan de recupero, por la otra.

No se advierte, ni la recurrente ha demostrado que la sanción sea exorbitante o irrazonable, siendo que la misma fue aplicada con fundamento en el art. 26 Ord. 11.950, la que faculta a la ODC a imponerla

en virtud de lo prescripto por los arts. 40, 40 *bis*, 46, 47, 49 ley 24.240, los que la facultan a establecer y graduar sanciones en favor del estado municipal y de acuerdo a los antecedentes de la sancionada.

En este sentido se ha dicho 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"*, L. L. 2000-F-641).

Por ello, de conformidad con las pautas establecidas precedentemente corresponde confirmar la Disposición N° 24/25 ODC, en todo lo que ha sido materia de agravios.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios de la Dra. <Persona 4>, en la suma equivalente a diez (10) Jus y los del Dr. <Persona 5> en la suma equivalente a trece (13) Jus. Todos con más el IVA de corresponderles (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° 24/25 ODC, en todo lo que ha sido materia de los agravios de la recurrente.
2. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios de la Dra. <Persona 4>, en la suma equivalente a diez (10) Jus y los del Dr. <Persona 5> en la suma equivalente a trece (13) Jus. Todos con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).
3. **REGÍSTRESE,** notifíquese y devuélvase.

La presente es dictada por dos vocales por haber alcanzado mayoría y encontrarse el Dr. Heraldo FIORDELISI en uso de licencia.

Registrada bajo N° /26 SICA