Comodoro Rivadavia, 18 marzo de 2026.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

En autos caratulados **"<Persona 1> en autos: <Persona 2> Y OTROS c/ <Persona 1> s/ RECLAMO EXPTE. N° 1258/2024 s/ RECURSO DE APELACIÓN"**, Expte. 547/2025.

I.- Las presentes actuaciones vienen a conocimiento de este órgano por haber apelado la <Persona 1> la Resolución N° 53/2025 —notificada en fecha 28/05/2025— de la Oficina de Defensa del Consumidor, que le impone multa de $900.000 por infracción a los arts. 1100 del CCCN y 4, 8 bis y 19 de la Ley 24.240, con más la suma de $400 en concepto de gastos de publicación (art. 47 Ley 24.240, art. 6 inc. e) Ley VII N° 22 y art. 4 Ordenanza N° 6758/99).

II.- La recurrente, en su memorial obrante a fs. 108/113 del expediente administrativo, solicita la revocación de la Resolución ODC MCR N° 53/2025.

Sostiene, en primer término, la nulidad absoluta e insanable del acto por incompetencia material de la Oficina de Defensa del Consumidor, al tratarse —según afirma— de un supuesto ajeno a una relación de consumo, pues el seguro involucrado corresponde a una póliza contratada por el Gobierno de la Provincia del Chubut en el marco del Seguro de Vida Obligatorio para empleados provinciales, regido por la Ley 17.418, siendo los reclamantes terceros beneficiarios y no consumidores en los términos de la Ley 24.240.

En segundo lugar, cuestiona el encuadre jurídico efectuado por la autoridad administrativa y niega la existencia de mora o incumplimiento imputable a su parte, alegando que los plazos legales se encontraban suspendidos hasta la incorporación de la información complementaria vinculada a la causa penal y que los siniestros fueron liquidados dentro del plazo previsto en el art. 49 de la Ley de Seguros, por lo que no correspondía la aplicación de intereses ni la configuración de infracción alguna a la normativa consumeril o al art. 1100 del CCyC.

Finalmente, impugna la cuantía de la multa impuesta —$900.000— y la obligación de publicar la sanción, por considerarlas arbitrarias, desproporcionadas y carentes de adecuada fundamentación, solicitando su revocación o,

subsidiariamente, su reducción. Hace reserva del caso federal.

III.- De las constancias del expediente surge que los Sres. <Persona 2>, <Persona 3> y <Persona 4> promovieron reclamo administrativo ante la Oficina de Defensa del Consumidor contra <Persona 1>, en su carácter de beneficiarios de un seguro de vida contratado por su madre, Sra. <Persona 5>, fallecida el 14/07/2023.

Manifestaron que, pese a haber cumplido con la remisión de la documentación requerida para la liquidación del siniestro, la aseguradora efectuó el pago recién el 17/04/2024 —esto es, aproximadamente siete meses después de la fecha en que, a su entender, debió abonarse la prestación (16/09/2023)—, configurándose mora en los términos del art. 49 de la Ley 17.418.

Asimismo, denunciaron que la compañía se negó reiteradamente a entregar copia de las pólizas y a brindar información clara sobre los montos liquidados, impidiendo el control de la correcta determinación de las sumas debidas. Sostuvieron que dicha conducta constituyó una vulneración a los derechos de información y trato digno previstos en la Ley 24.240, configurando abuso de posición dominante en el marco de un contrato de adhesión. En consecuencia, solicitaron la puesta a disposición de las pólizas, el pago de las diferencias e

intereses devengados y la aplicación de las sanciones previstas en la normativa consumeril. Adjuntaron documental.

El 07 de noviembre de 2024 se celebró audiencia ante la Oficina de Defensa del Consumidor, en el marco del Expediente N° 1258/24, oportunidad en la que compareció la letrada patrocinante de los reclamantes. En dicha audiencia se dejó constancia de la recepción —por primera vez, según manifestaron— de la documentación remitida por la aseguradora (pólizas, escrito y poder), reiterándose que hasta ese momento no habían tenido acceso a las condiciones contractuales. La parte reclamante sostuvo que la compañía había incumplido el deber de información al no entregar oportunamente copia de las pólizas ni explicar los parámetros de liquidación, lo que —a su entender—

tornaba arbitraria la determinación unilateral de los montos abonados.

Asimismo, afirmó que la aseguradora dilató indebidamente el pago condicionándolo a la culminación de actuaciones penales, pese a que —según alegaron— el fallecimiento en accidente de tránsito se encontraba acreditado desde la denuncia del siniestro y que la prestación debió abonarse dentro del plazo legal previsto en la Ley de Seguros. En tal contexto, ratificaron que la conducta de la compañía configuraba violación al deber de información y trato digno previstos en la Ley 24.240, solicitando la aplicación de sanciones.

A fs. 19 se solicita al Departamento de Sumarios que formule dictamen.

A fs. 20 obra resolución de fecha 11/11/2024 que dispone el inicio de las actuaciones sumariales, imputando a la firma <Persona 1> presunta infracción al art. 1100 del CCCN y a los arts. 4, 8 bis y 19 de la Ley 24.240.

A fs. 23/81 obra contestación de la <Persona 1>, quien se notifica de la apertura de sumario y del acta de imputación N° 174.

El 08/05/2025 se dicta la Resolución ODC MCR N° 53/2025 que aplica multa a la firma <Persona 1> por la suma de $900.000 por infracción a los arts. 1100 del CCCN y 4, 8 bis y 19 de la Ley 24.240, con más $400 por publicación de la resolución (art. 6 inc. e) Ley VII N° 22 y art. 4 Ordenanza N° 6758/99).

IV.- Sintetizados los antecedentes del proceso, corresponde ingresar a la revisión propuesta.

Corresponde tratar la incompetencia planteada por la recurrente.

Al respecto, en sus agravios sostiene la incompetencia de la Oficina de Defensa del Consumidor por tratarse —según afirma— de un supuesto ajeno a una relación de consumo, pues el seguro involucrado corresponde a una póliza contratada por el Gobierno de la Provincia del Chubut en el marco del Seguro de Vida Obligatorio para empleados provinciales, regido por la Ley 17.418, siendo los reclamantes terceros beneficiarios y no consumidores en los términos de la Ley 24.240.

De las constancias del expediente administrativo surge que la <Persona 1> tomó intervención mediante su apoderado durante toda la etapa de conciliación. En su primera presentación acompañó las pólizas solicitadas, reconoció el contrato de seguro con la Sra. <Persona 5> e informó los importes y datos de las transferencias efectuadas a los beneficiarios.

Es dable recordar que la Ley 26.361 modifica el art. 41 de la Ley 24.240 y establece las autoridades de aplicación nacional y local. En el orden nacional determina que será la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y, en el orden local, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Provincias, que ejercerán el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de la ley y normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en las respectivas jurisdicciones (art. 17 Ley 26.361).

También modifica los arts. 42 y 43 de la Ley 24.240 y determina la existencia de facultades concurrentes entre la autoridad nacional de aplicación y las autoridades locales respecto del control y vigilancia en el cumplimiento de la ley; como asimismo, autoriza la posibilidad de delegar atribuciones a la autoridad local, tales como recibir denuncias, realizar inspecciones, pericias y celebrar audiencias entre denunciantes y presuntos infractores (arts. 18 y 19 Ley 26.361).

El texto del presente artículo, por imperio de la Ley 26.361, eliminó el párrafo que establecía que "Las provincias, en ejercicio de sus atribuciones, podrán delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales". Tal previsión resultaba sobreabundante, ya que una vez que la prerrogativa se encuentra en cabeza de una administración provincial, será su respectiva organización constitucional la que establezca la factibilidad de delegación (cf. Jorge Mosset Iturraspe y Javier H. Wajntraub, Ley de Defensa del Consumidor, Rubinzal Culzoni, 2008, p. 252 vta.; Hernán Colombo E., "La delegación de facultades…", DJ, 01/10/2008, 1589).

Ello así, el Estado Provincial adhirió a la ley nacional por Ley N° 5830 (12/12/2008), publicada en el Boletín Oficial el 05/01/2009, luego sustituida por la Ley VII N° 22, cuyo art. 1° establece: "Adhesión.- A los fines de la plena vigencia y aplicación en el ámbito de la Provincia del Chubut de la Ley Nacional N° 24.240…, la Provincia del Chubut adhiere a la misma…".

Dicha normativa determina en el art. 2°: "Autoridad de aplicación provincial…". Y el art. 1 de la Ley VII N° 22 sustituyó el art. 3°: "Autoridad de aplicación municipal. Deléganse las facultades… en los municipios que en forma expresa adhieran…".

La Municipalidad de Comodoro Rivadavia, mediante Ordenanza N° 10.387/12, adhirió a las citadas leyes nacionales y provinciales, delegándose expresamente las facultades de control, vigilancia y juzgamiento de infracciones en materia de consumo.

Por lo expuesto, se concluye que la Municipalidad de Comodoro Rivadavia resulta competente para resolver y juzgar en la presente causa. En virtud de ello, se rechaza el agravio.

En el tratamiento de los restantes agravios, en lo sustancial, la recurrente cuestiona el encuadre jurídico adoptado por la autoridad administrativa, negando la existencia de mora o incumplimiento imputable a su parte, por entender que los plazos legales se encontraban suspendidos hasta la incorporación de la información complementaria vinculada a la causa penal y que la liquidación se efectuó dentro del término previsto en el art. 49 de la Ley 17.418, descartando así la procedencia de intereses o infracción a la normativa consumeril. Asimismo, impugna la cuantía de la multa impuesta y la obligación de publicar la sanción, por considerarlas arbitrarias y desproporcionadas, solicitando su revocación o, en subsidio, su reducción.

Cabe destacar que, en primer lugar, se analizarán —por su vinculación— los arts. 4 de la Ley 24.240 y 1100 del CCCN.

El mentado deber de información al usuario contemplado en el art. 4 de la Ley 24.240 tiene raigambre constitucional por estar comprendido dentro del art. 42

de la Constitución Nacional y debe satisfacer todas las inquietudes que a aquél se le generen en relación al servicio que se le presta. “El deber de información constituye una obligación de resultado…” (Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Rubinzal-Culzoni, 2005, pág. 403).

El derecho a la información se ubica en el centro de los derechos sustanciales de los consumidores, en tanto les permite resguardar sus intereses económicos e incluso la vida y la salud.

A su vez, el art. 1100 del CCCN establece: “El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada…”.

En el particular, el deber de informar no se agotaba en la mera existencia del contrato de seguro ni en la posterior transferencia de los fondos, sino que comprendía la obligación de suministrar a los beneficiarios —en forma cierta, clara, detallada y oportuna— copia de las pólizas, las condiciones de cobertura aplicables, los capitales asegurados, los criterios de liquidación adoptados y las razones que justificaron la demora en el pago del siniestro.

Ello así, tratándose de beneficiarios de un contrato de adhesión, que no participaron en su celebración y que sólo tomaron conocimiento de su contenido a raíz del fallecimiento de la asegurada, el deber de información adquiría particular relevancia, en tanto resultaba el único medio idóneo para permitirles verificar la correcta determinación de las sumas abonadas y ejercer adecuadamente sus derechos.

De las constancias administrativas surge que la documentación contractual fue puesta a disposición de los reclamantes recién con posterioridad a la audiencia celebrada el 07/11/2024, esto es, una vez iniciado el reclamo ante la autoridad administrativa, lo que evidencia que la información no fue brindada en forma espontánea ni oportuna al momento de la denuncia del siniestro ni durante la tramitación previa al pago.

Repárese, además, que en el intercambio de correos electrónicos no sólo se peticionó la copia de actuaciones penales —puntualmente informes de alcoholemia y

toxicológicos—, sino que se omitió explicar los motivos del requerimiento y los términos necesarios para acceder al beneficio.

En ese contexto, aun cuando la aseguradora sostenga que la liquidación se efectuó dentro del plazo previsto en el art. 49 de la Ley 17.418 —cuestión que remite al análisis del eventual incumplimiento obligacional—, lo cierto es que el deber de información previsto en los arts. 4 de la Ley 24.240 y 1100 del CCCN posee autonomía conceptual y normativa, y su incumplimiento se configura por la sola omisión de suministrar información suficiente y clara, con prescindencia de que finalmente la prestación haya sido abonada.

Por ello, la conducta verificada resulta idónea para subsumirse en las previsiones de los arts. 4 de la Ley 24.240 y 1100 del Código Civil y Comercial, en tanto privó a los beneficiarios de la posibilidad de conocer en tiempo oportuno las condiciones contractuales y los parámetros de liquidación aplicados.

En virtud de lo expuesto, se rechaza el agravio.

En cuanto a la infracción al art. 8 bis, la Administración la considera configurada por la conducta dilatoria y reticente que colocó a los beneficiarios en una situación de incertidumbre prolongada.

Concretamente, de las constancias del expediente administrativo surge que, en fecha 16/04/2024, la aseguradora liquidó de forma unilateral los siniestros, y que recién el 07/11/2024 —habiendo mediado reclamo en sede consumeril— los beneficiarios tomaron efectivo conocimiento de las condiciones de cobertura.

Exigir —reiteramos— como *conditio sine qua non* la conclusión de la causa penal resultó excesiva, pues lo que hace nacer el derecho del beneficiario no es la culminación del proceso penal, sino el fallecimiento del asegurado. Someterlos a una dilación injustificada y reticencia de información se traduce en una conducta abusiva y en un trato indigno. Por lo que el agravio se rechaza.

En lo que respecta al art. 19 de la Ley 24.240, la autoridad administrativa consideró configurada la infracción por entender que la aseguradora incumplió en

tiempo y forma las obligaciones asumidas en el contrato de seguro, al haber abonado el siniestro varios meses después de presentada la documentación requerida, sin pagar los intereses derivados de la mora y condicionando el pago a la conclusión de la causa penal, exigencia que reputó no prevista legal ni contractualmente válida. Sobre esa base, concluyó que la conducta importó una vulneración a la obligación de respetar los términos, plazos y condiciones convenidas.

El mencionado artículo impone a quienes prestan servicios la obligación de respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicados o convenidos. En tal sentido, las empresas proveedoras asumen la carga de cumplir la prestación en la forma y oportunidad comprometidas, no pudiendo alterar unilateralmente las condiciones de ejecución del contrato.

Trasladado al caso, la aseguradora se encontraba obligada a liquidar el siniestro conforme a las condiciones previstas en la póliza y dentro del plazo legal establecido por la Ley 17.418, sin imponer requisitos adicionales no contemplados contractualmente. La modalidad de prestación del servicio —esto es, el pago del capital asegurado ante la acreditación del siniestro— no habilitaba a supeditar el cumplimiento a la conclusión de una causa penal cuando el hecho generador de la cobertura (fallecimiento por accidente de tránsito) se encontraba debidamente acreditado con la documentación inicial acompañada.

El incumplimiento no se agota en la mera discusión sobre la mora, sino que se proyecta en la inobservancia de las condiciones y plazos convenidos para la prestación del servicio asegurativo, configurándose así la infracción al art. 19 de la Ley 24.240, en tanto la empresa no respetó las circunstancias conforme a las cuales la cobertura fue ofrecida y contratada.

Por lo expuesto, se rechaza el agravio.

Finalmente, corresponde abordar el examen del monto de la multa impuesta. En síntesis, la recurrente sostuvo que resulta irrazonable, criticó la falta de

proporcionalidad entre lo decidido y los fines, y la consideró excesiva.

Teniendo en cuenta ello, y los parámetros establecidos en la Ley de Defensa del Consumidor (art. 47), así como la entidad de la conducta sancionada, se advierte que el monto fijado por la autoridad administrativa resulta razonable en relación con la falta cometida.

Por todo lo expuesto, se rechaza el recurso de apelación interpuesto y se confirma la Resolución ODC N° 53/2025 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia.

V.- Las costas de esta instancia, atento el principio objetivo de la derrota, se imponen a la recurrente vencida (art. 69 del CPr.). Se regulan los honorarios profesionales de los letrados intervinientes conforme las pautas de la ley arancelaria local (arts. 13 y 32 de la ley arancelaria).

Por ello, la **SALA 1** de 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 1>, <CUIT/CUIL 1>, de fs. 108/113 y, en consecuencia, confirmar la Resolución ODC MCR N° 53/2025 de fecha 08/05/2025 (fs. 95/99).

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

3°) Regular los honorarios profesionales del Dr. <Persona 6> en la suma equivalente a OCHO (8) JUS.

4°) Regístrese, notifíquese y oportunamente devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N° 186 DEL AÑO 2026

DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS