Trelew, 08 de abril de 2026.

VISTOS: Estos autos caratulados: "<Persona 10> FINES DETERMINADOS s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 1>)" (Expte N° 496/2025), venidos a despacho a fin de resolver el llamado del 02/03/2026.

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 58/2025-ODC, de fecha 07/07/2025, la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (en adelante, la autoridad de aplicación) impuso a <Persona 11> (en adelante, <Persona 7>) una multa de $4.477.000 por infracción a los artículos 4, 17, 19 y 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. Asimismo, le aplicó la sanción accesoria consistente en la publicación, a su costa, de la parte resolutiva de la disposición en el diario <Persona 12> de la ciudad de Trelew, por el término de un (1) día, dentro de los diez (10) días de quedar firme la resolución.

Además, ordenó a <Persona 7> y a <Persona 13> y <Persona 6>. (en adelante "<Persona 9>") que procedan, dentro del plazo de diez (10) días de quedar firme la disposición, a reemplazar el vehículo de la consumidora <Persona 1> por un automóvil 0 km de iguales o similares características al vehículo modelo Virtus Highline AT 1.6 110 CV Sedán 4 puertas.

Para así resolver, en primer lugar, hizo referencia a los antecedentes de la causa, dejó expresa constancia de que no obra descargo del acta de infracción de la firma <Persona 9> y de que dicha empresa fue apartada de la causa conforme la disposición N° 014/2025.

Seguidamente, sostuvo que <Persona 7>, en su descargo, no presentó pruebas que respaldaran su defensa ni aportó elementos que rebatieran lo denunciado por la consumidora.

A continuación, indicó que el proveedor está obligado a informar de manera cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de comercialización, según lo establece el artículo 4 de la Ley N° 24.240. Resaltó que, en el caso, la firma denunciada no informó de manera, asertiva, clara y detallada los arreglos que le hicieron al vehículo una vez ingresado al taller mecánico. Aseveró que a hojas 4/28 y 59/62 del expediente obran los ingresos del vehículo al taller mecánico por desperfectos en el tablero sin que se resolviera el problema. Cuestionó que, en relación a los ingresos a reparación, la denunciada no emitió los informes técnicos correspondientes.

Respecto del artículo 17 de la LDC, señaló que las denunciadas nunca hicieron efectivos los derechos que le correspondían a la consumidora respecto de la reparación no satisfactoria, ya que, al no emitir los informes técnicos, ésta nunca pudo conocer qué debía

solicitar. Además, puntualizó que tampoco ofrecieron la devolución del dinero con la debida actualización del valor del bien ni una quita proporcional.

En relación a la infracción al artículo 19 de la LDC sostuvo que la denunciada no atendió las condiciones de contratación de manera correcta en atención a la garantía de reparación del bien que le asiste a la consumidora.

Al adentrarse en el análisis del artículo 40 bis de la LDC indicó que, del relato de los hechos y de la documental acompañada se podía constatar fehacientemente el perjuicio ocasionado a la consumidora, toda vez que pagó una suma considerable de dinero por el vehículo de utilidad familiar, causándole un daño económico al no haber podido reparar satisfactoriamente las averías denunciadas.

A fin de graduar la multa (conf. artículos 47 y 49 de la LDC), tuvo en cuenta los antecedentes obrantes ante el organismo, la importancia de la empresa denunciada a nivel local y nacional, el nivel de confianza que los consumidores depositan al contratar con ella, además, valoró la conducta como omisiva en el cumplimiento de sus obligaciones y el daño económico causado a la consumidora.

Por último, mandó a publicar la parte resolutiva de la disposición a costa de la infractora por un (1) día en el diario <Persona 12>, a los 10 días de quedar firme la disposición.

II. El 06/08/2025, <Persona 7> planteó la nulidad de la Disposición N° 58/2025, interpuso recurso de apelación y solicitó la suspensión del acto administrativo. El recurso de apelación fue concedido el 08/08/2025.

Como primera cuestión la recurrente plantea la incompetencia del organismo administrativo. Seguidamente alega que la autoridad de aplicación omitió invocar en el artículo 4 de la parte resolutiva de la disposición la normativa aplicable por la cual dispone la sustitución del vehículo, por lo que considera que la disposición no se encuentra debidamente motivada respecto a la potestad jurisdiccional del organismo administrativo para disponer la sustitución de un vehículo. Invoca que únicamente en los considerandos del acto administrativo fueron citados los artículos 17, 19 y 40 bis de la LDC, indicando la falta de coincidencia entre los antecedentes de hecho y el derecho aplicable.

Advierte que sobre el artículo 17 de la LDC, la autoridad de aplicación sólo manifestó que la reparación no fue satisfactoria y respecto del artículo 19 de la LDC que no cumplió con las prestaciones del servicio en cuanto a las prestaciones del bien y, finalmente, respecto al artículo 40 bis señala que el organismo administrativo sostuvo que se habría ocasionado *“colateralmente”* un perjuicio económico y que el daño cuyo resarcimiento se impone no se encuentra debidamente individualizado.

Se pregunta si los *"...supuestos inconvenientes alegados por la denunciante conllevan a la necesidad imperiosa de cambiar la unidad por un 0 km o podrá condenarse a la reparación debida del mismo..."*

Alega que la autoridad de aplicación carece de facultades para establecer la sustitución del vehículo de la denunciante en los términos del artículo 17 de la LDC, en cuanto ello constituye materia del juez natural de la causa.

A continuación, sostiene que el acto administrativo impugnado padece de un vicio de nulidad al haber sido dictado con una *"manifiesta incompetencia"* y en violación al principio de legalidad. Aduce que la orden de sustitución de un vehículo 0 km constituye el ejercicio de una *"función materialmente jurisdiccional"* que la Constitución Nacional reserva exclusivamente al Poder Judicial (arts. 108 y 116 de la CN). Arguye que la administración no puede, bajo el pretexto de tutelar al consumidor, arrogarse la facultad de dictar sentencias de condena con fuerza de verdad legal, desplazando la competencia del *"Juez Natural"* de la causa.

Puntualiza que la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew carece de las facultades para ordenar el cumplimiento de obligaciones de dar. Invoca la doctrina de la CSJN en el fallo *"<Persona 14> S.A. c/ Secretaría de Energía"*, manifestando que para que un órgano administrativo ejerza funciones jurisdiccionales deben cumplirse los requisitos establecidos en dicho precedente de la corte.

Además, la recurrente cita como precedente el fallo *"<Persona 15> c/ <Persona 11>"* del Juzgado de Ejecución N° 1 de la ciudad de Trelew. Argumenta que, conforme a dicha doctrina, se ha establecido la inconstitucionalidad y nulidad de las disposiciones administrativas que pretenden ejercer funciones judiciales. Sostiene que, al igual que en el citado precedente, la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew carece de la independencia, imparcialidad y especialidad técnica exigidas por la CSJN en caso "Ángel Estrada", resultando el acto administrativo una invasión de la esfera de competencias reservada a los jueces ordinarios.

Por otra parte, realiza una reseña de los antecedentes del caso. Seguidamente expone como fundamento del recurso que la Disposición se encuentra viciada debido a la apreciación incorrecta de las circunstancias fácticas de hecho y derecho acontecidas.

En relación a la infracción al artículo 4 de la LDC sostiene que cumplió con el deber de información requerido por la norma y que ello se encuentra acreditado en las órdenes de reparación que detallan los diagnósticos y trabajos realizados sobre la unidad como así también la aceptación de <Persona 1> a las reparaciones y el retiro satisfactorio del vehículo en cada oportunidad.

En cuanto a la imputación del artículo 17 de la LDC agrega que el vehículo fue reparado en los términos de la garantía y que es completamente idóneo para el uso al cual está destinado, por lo que no corresponde el cambio de la unidad por un 0 Km. Sostiene que la denunciante no acreditó la subsistencia de falla.

Asimismo, considera que se vulneró el debido proceso por falta de tratamiento de las defensas opuestas. Indica que el organismo administrativo actuó de forma arbitraria, toda vez que, a su entender, no habría analizado el descargo presentado, ni tampoco valorado la prueba aportada. Del mismo modo indica que hubo una desviación de poder por parte de la autoridad de aplicación al no tener en cuenta sus fundamentos y la prueba ofrecida. Afirma que la Disposición no cumple con el objeto de encontrar la verdad material objetiva, por lo que afecta su derecho de defensa.

Respecto al artículo 40 bis de la LDC, expresa el daño directo no se ajusta al derecho aplicable al imponer la sustitución del vehículo por uno 0 Km, alegando que el sentido de la norma es reparar los daños materiales inmediatos sufridos por el consumidor en sus bienes. Sostiene que *"hay una desproporcionalidad entre el supuesto daño sufrido por la denunciante y el daño que la ODC pretende que sea resarcido".*

Finalmente, solicita como medida cautelar innovativa que se suspenda la sanción impuesta hasta tanto se resuelva la cuestión de fondo, ofrece prueba documental, informativa y pericial mecánica e hace reserva del caso federal.

III. Mediante ID 2194003 (29/12/2025) <Persona 9> interpuso, recurso de apelación, ante este Tribunal, debidamente fundado, contra la Disposición N° 058/2025 – ODC, el que fue concedido por el 02/02/2026.

La recurrente, en primer lugar, efectúa una reseña de las actuaciones y sostiene que la Disposición recurrida vulnera los principios de congruencia y de defensa en juicio. Señala que, con anterioridad a su dictado, mediante la Disposición N° 14/2025, se hizo lugar a su planteo de falta de legitimación pasiva, ordenándose, en consecuencia, su apartamiento del trámite. Destacó que tal circunstancia es expresamente reconocida en la Disposición N° 58/2025 ODC; sin embargo, en su parte resolutiva se le impone la obligación de entregar un vehículo 0 km, lo cual, a su entender, configura una manifiesta incongruencia que lesiona su derecho de defensa.

Añade que la autoridad de aplicación habría incurrido en un error material en la redacción del acto administrativo, por lo que solicita a esta Alzada que proceda a su enmienda a fin de restablecer la debida coherencia del decisorio.

IV. Preliminarmente, resulta adecuado hacer una reseña de los antecedentes del caso:

1. El 20/04/2023 (hojas 1/29) <Persona 1> denunció ante la autoridad de aplicación a <Persona 7> y solicitó que le solucionen la falla que presentaba su vehículo o, en su defecto, que realicen el cambio de unidad.

Relató que el 31/08/2022 <Persona 9> le entregó un vehículo 0 km, marca <Persona 7>, modelo Virtus Highline, año 2022. Señaló que, a los dos meses de uso, el automóvil comenzó a emitir un "ruido" en el torpedo, motivo por el cual efectuó el correspondiente reclamo ante la concesionaria. Indicó que, al encontrarse el vehículo en garantía, se le asignó un turno para su revisión en el taller mecánico de la empresa.

Manifestó que, tras detectarse la falla, el vehículo reingresó al taller en una segunda oportunidad, sin obtener resultados favorables. Agregó que, en un tercer ingreso, se procedió al reemplazo del torpedo; sin embargo, el inconveniente no fue solucionado y el "ruido" persistió.

Asimismo, acompañó como prueba documental informes mecánicos emitidos por <Persona 9> correspondientes a cada una de las intervenciones realizadas, así como capturas de pantalla de las diversas comunicaciones mantenidas con las denunciadas, vinculadas a los reclamos efectuados y a la asignación de turnos en el taller.

2. El 15/05/2023, se celebró audiencia a los fines conciliatorios sin que las partes lleguen a un acuerdo.

3. El 31/10/2023 se labró el Acta de Imputación N° 125/2023 mediante la cual se imputó a <Persona 9> y a <Persona 7> por infracción a los artículos 4, 17, 19 y 40 bis de la Ley N° 24.240. El 07/11/2023 ambas quedaron notificadas.

4. El 14/11/2023, <Persona 7> presentó su descargo y planteó la falta de legitimación pasiva. Sostuvo que se trata de una sociedad anónima distinta e independiente de <Persona 16> S.A., con un objeto social diferente. En tal sentido, afirmó que no corresponde su participación en las presentes actuaciones, en tanto no se dedica a la evaluación ni a la reparación de los desperfectos que pudieran presentar los automóviles, por lo que la imputación resulta improcedente.

En subsidio, cuestionó las imputaciones vinculadas a los artículos 4, 17 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor. Alegó que brindó respuestas efectivas a los reclamos de la denunciante y que todas las revisiones y reparaciones del vehículo se realizaron a través de un servicio técnico especializado, que actuó con la debida diligencia y cumplió con sus obligaciones; en consecuencia, sostuvo que no existe infracción alguna a dicha normativa.

Asimismo, planteó la inexistencia de infracción al artículo 40 bis de la LDC, cuestionó las facultades jurisdiccionales de la autoridad de aplicación, citó jurisprudencia en apoyo de su postura y dejó formulada la reserva del caso federal.

5. El 21/11/2023, la autoridad de aplicación rechazó el planteo de falta de legitimación por extemporáneo, cerró el periodo probatorio y pasó las actuaciones a la etapa de Sumario, lo que fue notificado a <Persona 7> y <Persona 1> el 23/11/203 y a <Persona 9> el 24/11/2023.

6. El 02/01/2024, la autoridad de aplicación dictó la Disposición Administrativa N° 005/2024 mediante la cual sancionó a <Persona 7> con una multa de $800.000 y a <Persona 9> con una multa de $100.000 por infracción a los artículos 4, 17, 19 y 40 bis de la LDC. Además, les impuso la carga de publicar en el Boletín Oficial y en el <Persona 17> la reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición.

Asimismo, les ordenó que efectúen el cambio de vehículo o realicen la entrega de uno de igual valor y similares características que el automóvil Virtus Highline AT 1.6 110 CV sedán 4 puertas, dentro del plazo de 10 hábiles de que quede firme la resolución.

7. EL 18/01/2024, <Persona 7> interpuso recurso de apelación que fue concedido el 02/02/2024.

8. El 26/01/2024, <Persona 9> apeló la disposición.

9. Mediante Sentencia Interlocutoria N° 45/2024 (23/09/2024) este Tribunal – Sala A – declaró la nulidad de la Disposición N° 005/2024 ODC (02/01/2024) y le ordenó a la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew que dicte un nuevo pronunciamiento teniendo en cuenta las presentaciones realizadas por <Persona 9> en sede administrativa los días 14/11/2023 y 29/11/2023.

10. El 15/11/2024 el área de Sumario e imputación y Sanción, mediante el Dictamen N° 055/2024 informó que las referidas presentaciones no fueron presentadas en este expediente, sino en otro expediente (Expte. N° 1711/22).

11. El 08/04/2025, la autoridad de aplicación por Disposición N° 014/2025 rechazó el planteo de caducidad de la etapa administrativa. Asimismo, hizo lugar a la defensa de falta de legitimación pasiva respecto de <Persona 9>, estableciendo que sea apartada de las actuaciones y ordenó que continúe el tramite contra la empresa denunciada restante.

12. El 07/07/2025 se dictó la Disposición recurrida.

13. El 14/08/2025 arribaron las actuaciones a esta Alzada, y el 05/11/2025 se ordenó que vuelvan las actuaciones a la Oficina de Defensa del Consumidor a fin de que <Persona 9> se notificara de la Disposición.

14. El 10/12/2025, la autoridad de aplicación informó que las partes se encontraban debidamente notificadas de la Disposición N° 058/2025 - ODC, y que, <Persona 9> fue apartada de las actuaciones mediante Disposición N° 14/2025.

15. Mediante ID 2194003 (29/12/2025) <Persona 9> interpuso, ante este Tribunal, recurso de apelación, debidamente fundado, contra la Disposición N° 058/2025 – ODC.

V. Pasando a resolver, en primer lugar, corresponde aclarar que esta Alzada ejerce en estos casos un control de legalidad del acto recurrido respecto de las disposiciones de la Oficina de Defensa del Consumidor en materia de defensa del consumidor, que remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (conforme artículo 7 Ley VII N° 22; CAT, Sala A, S.I.C.A. Nº 06/2011 y S.I.C.A. N° 12/2017, entre otros; S.T.J.Ch., S.D. Nº 18/SRE/2002, S.D. nº 13/SCA/2006, y S.I. nº 20/SCA/2010; C.S.J.N., 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal).

En el ejercicio de ese control, corresponde -justamente- verificar si medió o no exceso de poder que invalide el acto, examinando su legitimidad o validez formal y su legalidad o validez sustancial. Ello en tanto es atribuible al poder jurisdiccional determinar los límites de actuación del Poder Administrador en los casos concretos (conforme CASSAGNE, Juan Carlos, “La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial”, L.L, 2008-E, 1274).

a) En tales condiciones, en los términos en que fueron planteados los agravios por las recurrentes corresponde ingresar en primer término, por una cuestión de orden lógico, al tratamiento de la crítica respecto a la competencia de la Oficina defensa del consumidor de Trelew.

Para dar respuesta a este planteo, en primer término, debe señalarse que el artículo 41 de la LDC determina la autoridad nacional de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y establece que las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actuarán como autoridades de aplicación local respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción, facultándolos a delegar funciones en organismos de su dependencia y municipios (Sala A, SICA N° 09/2018; N° 10/2021, entre muchas otras, Bersten, Horacio Luis, “Derecho procesal del Consumidor”, Ed. La Ley, 2004, pág. 23).

Así, la competencia de las provincias para ejercer dentro de sus jurisdicciones el control, vigilancia y juzgamiento de las infracciones al régimen de defensa del consumidor, viene dada por las Leyes 24.240 y 26.361 y la Ley VII N° 22 de Chubut. Estas también autorizan 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 especial, como, asimismo, autoriza la posibilidad de delegar algunas atribuciones a la autoridad local, como ocurre con la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew.

A la luz de la forma en que el régimen de competencias ha sido estructurado desde su órbita nacional, provincial hasta la local, se advierte que la Provincia puede delegar facultades de control, vigilancia y juzgamiento en los Municipios, las que ejerce de manera concurrente. Ello, ciertamente, guarda una relación y razonabilidad con la circunstancia de asegurar que se trate de un municipio con suficiente entidad y organización a los fines de contar -además de la posibilidad de controlar y vigilar- con la facultad de imponer sanciones y tramitar sus procedimientos administrativos consecuentes (conf. CAT, Sala A, SICA N° 09/2018; Picasso - Vázquez Ferreyra, directores, "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada", Ed. La Ley-2009, página 548 y 549).

En consecuencia, habrá de estarse a la competencia del órgano administrativo municipal (artículos 41, 42 y 63 de la Ley 24.240 modificada por la ley 26.361; artículos 1, 5 y 7, Ley VII Nº 22; CSJN, 11/12/2001, Fallos 324:4349 (conf., según Ley VII Nº 63, y adhesión por Ordenanza Nº 11774 de 2013 de la Municipalidad de Trelew al Cap. III de la Ley VII Nº 22;conf. Jorge Mosset Iturraspe y Javier H. Wajntraub, "Ley de Defensa del Consumidor", Edit. Rubinzal Culzoni 2008, página 252vta.; Hernán Colombo E., "La delegación de facultades de las provincias a los municipios en la nueva ley de defensa del consumidor", DJ, 01/10/2008, 1589).

En este marco, corresponde rechazar el cuestionamiento relativo a la incompetencia de la autoridad de aplicación para disponer una indemnización por daño directo en los términos del artículo 40 bis de la LDC, norma incorporada por el artículo 16 de la Ley N° 26.361. Ello así, toda vez que dicho artículo atribuye expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones por daño directo, facultad que se justifica en la especialización técnica, independencia e imparcialidad de la autoridad de aplicación local, así como en la finalidad de establecer un mecanismo ágil que permita el resarcimiento del consumidor en supuestos de menor cuantía, evitando la necesidad de transitar un proceso judicial (conf. Sala A, SICA N° 21/2022; SIC N° 31/2018; SIE N° 12/2020; Sala B, SICA N° 37/2019; con cita a Zambotti, Lucas A., "La indemnización del daño directo al consumidor en sede administrativa…", La Ley, 2019-F, p. 2).

Si bien la potestad jurisdiccional corresponde de manera propia y exclusiva al Poder Judicial, la Administración puede ejercer determinadas funciones de naturaleza cuasi jurisdiccional cuando ello responde a razones de eficacia y tutela del interés público, particularmente en materia de defensa del consumidor, donde existe protección de raigambre constitucional (art. 42 CN). En este sentido, se ha sostenido que *"los organismos administrativos de aplicación de la LDC pueden, siempre que cumplan con los requisitos pre aludidos, fijar una indemnización del daño directo, para resarcir ciertos perjuicios sufridos por el consumidor"* (Sala A, SIE N° 12/2020; Sent. N° 28/2023).

El procedimiento administrativo en cuestión no vulnera el derecho de defensa de los proveedores ni el debido proceso legal, establecidos por el art. 18 de la Constitución Nacional, toda vez que las decisiones dictadas por los organismos administrativos están sujetas a un control judicial amplio y suficiente mediante el recurso de apelación (art. 45 Ley 24.240; art. 7 Ley provincial VII N° 22). La intervención de esta Cámara garantiza plenamente el resguardo de tales derechos y asegura que las decisiones finales se ajusten al marco normativo aplicable.

En cuanto al concepto de daño directo, esta Cámara ha precisado que comprende *"aquel de apreciación pecuniaria ocasionado al consumidor o usuario sobre sus bienes o persona"*, excluyéndose expresamente el daño moral, el daño indirecto y las consecuencias mediatas. No obstante, se ha establecido que dentro de dicho concepto *"se incluye el valor del producto o su reparación"* (SICA N° 15/2017; Sent. N° 59/2024; Sent. N° 2/2025; con cita a BUERES, Alberto - PICASSO, Sebastián, "La responsabilidad por daños y la protección del consumidor", RDPC, t. 2009-1, p. 61). La doctrina coincide en que *"se han mencionado como daños directos, en el sentido legal, el valor del producto, su reparación…"* (BUERES - PICASSO, op. cit., p. 61), evidenciando que el núcleo del instituto se centra en la recomposición patrimonial inmediata del consumidor frente al incumplimiento del proveedor.

Este criterio resulta decisivo para resolver el planteo traído. En efecto, si el daño directo comprende el valor del producto o su reparación, la sustitución del bien defectuoso por otro de similares características no constituye una extensión indebida de la potestad administrativa, sino una modalidad concreta de reparación del daño material sufrido por el consumidor. En otras palabras, cuando la reparación resulta insatisfactoria o imposible, la restitución del valor del bien puede válidamente instrumentarse mediante su reemplazo, en tanto ello constituye una forma equivalente de restituir el contenido económico afectado.

Cabe recordar, además, que la propia doctrina citada —aun desde una concepción restrictiva— reconoce que "se han mencionado como daños directos, en el sentido legal, el valor del producto, su reparación…" (BUERES - PICASSO, op. cit., p. 61), lo cual evidencia que el núcleo del instituto se encuentra en la recomposición patrimonial inmediata del consumidor frente al incumplimiento del proveedor. En esa línea, frente a la duda interpretativa, este Tribunal ha adoptado un criterio favorable a la efectividad de los derechos del consumidor, que impone privilegiar soluciones que aseguren la reparación plena dentro del marco normativo habilitado.

Respecto de los precedentes invocados por la recurrente, el fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación "Ángel Estrada" fue dictado con anterioridad a la incorporación del artículo 40 bis a la Ley 24.240 y en un contexto fáctico y normativo distinto, vinculado a

la actuación de un ente regulador del servicio de energía eléctrica. Por lo tanto, sus criterios no resultan directamente trasladables al caso de autos; sin embargo, sientan las bases de los requisitos que debe reunir la autoridad administrativa para ejercer facultades cuasijurisdiccionales, esto es, especialización técnica, independencia, imparcialidad y control judicial posterior, requisitos que fueron incorporados expresamente en el artículo 40 bis de la LDC y que se cumplen cabalmente en el presente procedimiento.

Asimismo, la Sala B de este tribunal en el antecedente "<Persona 18> c/ <Persona 16> S.A. s/ Ejecución de Sentencia" (Expediente N° 493/2019), mediante SICA N° 37/2019, confirmó la legitimidad de la actuación de la autoridad de aplicación al disponer indemnizaciones por daño directo conforme el artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. En dicho pronunciamiento, la Sala B revocó la sentencia de primera instancia y sostuvo que la actuación administrativa no desplaza la jurisdicción del Poder Judicial, sino que constituye un ejercicio legítimo de atribuciones cuasijurisdiccionales destinadas a asegurar la efectiva protección del consumidor.

En definitiva, la orden de sustitución del vehículo por una unidad cero kilómetro, en condiciones equivalentes, no excede el concepto de daño directo, sino que se inscribe dentro de la facultad legal de reparar el valor del bien afectado, siendo idónea para restablecer la situación patrimonial del consumidor ante la frustración del uso y goce del producto adquirido.

Es en virtud de ello que la afirmación que realiza el recurrente en ese sentido en cuanto a que *"que la administración no puede, bajo el pretexto de tutelar al consumidor, arrogarse la facultad de dictar sentencias de condena con fuerza de verdad legal, desplazando la competencia del "Juez Natural" de la causa."* resulta errónea.

Por todo lo expuesto, corresponde confirmar la competencia de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew para intervenir en el presente reclamo y rechazar los agravios relativos a la incompetencia de la autoridad de aplicación, validando plenamente la Disposición recurrida, la cual se encuentra debidamente fundamentada, ajustada a derecho y libre de vicios que pudieran derivar en nulidad.

b) Ahora bien, respecto a la infracción a los artículos 4, 17, 19 de la LDC, corresponde precisar, en primer lugar, que con relación al art. 4 la LDC establece que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

Además, cabe mencionar que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 42 CN, encontrándose presente sobre toda la duración de la relación de consumo, en tanto es previo, concomitante y posterior a la formalización del

contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales (conf. CAT, Sala A, SICA N° 23/2023, con cita a: Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, "La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor", Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, páginas 229, 233 y 304). Así es que, el solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC.

En este contexto, de las constancias de la causa se desprende que <Persona 7> incumplió su deber de suministrar a la consumidora información cierta, clara y suficientemente precisa respecto de la situación denunciada. En particular, la empresa se encontraba en condiciones de brindar un diagnóstico concreto y veraz sobre el desperfecto que presentaba la unidad adquirida, circunstancia que no fue debidamente acreditada en el trámite administrativo.

En efecto, si bien se registraron sucesivos ingresos del vehículo al taller para su revisión y eventual reparación, lo cierto es que dichas intervenciones no derivaron en una explicación técnica concluyente ni en una solución definitiva del inconveniente. Por el contrario, de la secuencia de actuaciones se advierte que la proveedora dilató en el tiempo la resolución del problema mediante reiteradas revisiones, privando a la usuaria del normal uso y goce del bien adquirido.

A ello se suma el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 15 de la Ley de Defensa del Consumidor, en cuanto impone al proveedor la obligación de dejar constancia escrita de las reparaciones efectuadas, detallando la naturaleza de los trabajos realizados, las piezas reemplazadas y las garantías otorgadas. Dichas constancias, que debieron ser entregadas a la consumidora con información clara y suficiente, no surgen debidamente acreditadas en autos, lo que refuerza la conclusión acerca del incumplimiento del deber de información que pesaba sobre la proveedora.

A ello se agrega que, con posterioridad, la empresa concluyó que el ruido proveniente del torpedo constituía un "sonido normal y habitual de la serie", explicación que —frente a las circunstancias del caso— no resulta suficiente para desvirtuar la existencia del inconveniente alegado, máxime considerando que se trataba de una unidad 0 Km adquirida por <Persona 1>.

En tales condiciones, la falta de una información técnica adecuada y oportuna acerca del origen del desperfecto y de su real entidad configura un incumplimiento del deber de

información que impone el art. 4 de la LDC, razón por la cual el agravio debe ser desestimado.

En lo que respecta al agravio vinculado a la aplicación del art. 17 de la Ley de Defensa del Consumidor, se advierte que los argumentos planteados por la sancionada resultan rayanos a la deserción, en tanto se limitan a expresar un mero disenso con la Disposición impugnada, sin rebatir de manera concreta su razonamiento lógico, reiterando planteos ya esgrimidos en sede administrativa.

Ello así, por cuanto, contrariamente a lo sostenido por la recurrente, del análisis integral de las constancias obrantes en autos se desprende que la respuesta brindada por la proveedora, consistente en afirmar que *"los ruidos en el torpedo… se tratan de un sonido normal y admisible de la serie",* no resultó idónea ni suficiente para satisfacer los estándares previstos en la normativa consumeril, esto es, que la cosa reparada reúna las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada. En efecto, con posterioridad a dicha manifestación, el rodado continuó evidenciando desperfectos, circunstancia que motivó la emisión de sucesivas órdenes de reparación, lo que demuestra de manera inequívoca la persistencia de la anomalía denunciada.

En este contexto, la reiteración de intervenciones técnicas sobre el vehículo no sólo desvirtúa el carácter "normal" del desperfecto invocado por <Persona 7>, sino que, además, pone de manifiesto el incumplimiento de su obligación de efectuar una reparación adecuada y satisfactoria, en los términos del art. 17 de la Ley de Defensa del Consumidor.

A ello se suma que la denunciante se vio privada del uso regular del bien durante los períodos en que el mismo permaneció en el taller, con la consiguiente frustración de su finalidad. Tales extremos fueron debidamente ponderados por la autoridad administrativa al dictar la disposición impugnada, destacando la omisión de la denunciada de tornar operativos los mecanismos legales previstos frente a una reparación no satisfactoria, en resguardo de los derechos de la consumidora. Por tales motivos, corresponde desestimar el agravio.

Cabe recordar que el artículo 11 de la Ley de Defensa del Consumidor establece que el consumidor goza de una garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aun cuando hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, en tanto afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, así como su correcto funcionamiento.

Por su parte, el artículo 12 de la misma norma dispone que los fabricantes, importadores y vendedores deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos. Asimismo, el Decreto Reglamentario N° 1798/94 precisa que se entenderá por "condiciones óptimas" de reparación aquellas necesarias para el uso normal del bien, mediando un trato adecuado y el cumplimiento de las instrucciones del fabricante, debiendo

interpretarse esta exigencia en sentido amplio, conforme al carácter tuitivo de la normativa (conf. Sala A SICA N° 18/2025).

A su vez, en caso de duda acerca de si la reparación resultó o no satisfactoria, la interpretación debe realizarse en el sentido más favorable al consumidor (conf. Sala A en SICA N° 6/2021 y SICA N° 18/2025, con cita a jurisprudencia concordante). En el caso, <Persona 7> no acreditó que las reparaciones efectuadas sobre el vehículo hayan sido satisfactorias, lo que podría haber realizado mediante la producción de la correspondiente prueba pericial, extremo que no ocurrió. Tampoco se encuentra demostrado que la empresa hubiera dado cumplimiento a las medidas previstas frente a la persistencia del defecto, tales como la sustitución del vehículo por otro de idénticas o similares características.

En este punto, corresponde precisar que la sanción impuesta por infracción al art. 19 a la Ley de Defensa del Consumidor, es procedente en tanto la normativa sanciona la omisión o incumplimiento de los deberes y obligaciones a cargo de los proveedores de bienes y servicios, establecidos con el fin de equilibrar la relación de consumo. La responsabilidad en estos supuestos es de carácter objetivo, por lo que la mera verificación del incumplimiento resulta suficiente para configurarla.

Finalmente, cabe recordar que el artículo 17 de la Ley de Defensa del Consumidor establece que, cuando la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede solicitar la sustitución del bien por otro de idénticas características. En este sentido, la medida adoptada por la autoridad de aplicación encuentra fundamento en la reparación no satisfactoria del vehículo marca <Persona 7>, modelo Virtus Highline, de titularidad de la consumidora, así como en el incumplimiento de las obligaciones legales por parte de la proveedora.

En este sentido, la Corte Bonaerense tiene dicho que el ejercicio de la facultad del consumidor para solicitar la sustitución del bien no puede librarse a la mera voluntad de la empresa o destinar este reclamo a la vía judicial, toda vez que se tornaría inoperante, y contraria a la finalidad de la norma, la cual es velar por los intereses económicos de los consumidores (conforme SCBA, La Plata, 30/09/2014, "<Persona 8>, <Persona 5> contra <Persona 19> S.A. y <Persona 20> S.A. Infracción a la Ley del Consumidor", Sumario JUBA B4200365).

Por ello, en virtud de todo lo expuesto los agravios de la recurrente no pueden prosperar.

d) Respecto de la prueba ofrecida en esta instancia, cabe recordar que la misma debió ser oportunamente presentada en el momento procesal correspondiente, esto es, en el descargo formulado por <Persona 7> el 14/11/2023. Tal obligación se encuentra respaldada por lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley VII N° 22 y en el artículo 45 de la Ley 24.240,

los cuales establecen que la etapa de descargo constituye el momento procesal idóneo para aportar pruebas que permitan desvirtuar la imputación administrativa, garantizando así el derecho de defensa del proveedor dentro del procedimiento correspondiente.

La presentación de prueba en esta segunda instancia excede el ámbito del control de legalidad que ejerce esta Alzada, cuyo análisis se limita a verificar la corrección formal, legal y razonable de la resolución impugnada, sin admitir la incorporación de elementos probatorios que debieron ser ofrecidos y valorados en la instancia administrativa. Además, permitir su incorporación tardía contravendría los principios de celeridad y eficacia que rigen la defensa del consumidor en sede administrativa, según lo previsto en la Ley 24.240. Por lo tanto, la presentación de prueba en esta etapa resulta improcedente.

e) Por último, cabe señalar que la medida cautelar innovativa solicitada carece de virtualidad, toda vez que el recurso interpuesto fue concedido con efecto suspensivo, conforme lo previsto en el artículo 7 de la Ley VII N° 22, que establece que contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá interponer recurso de apelación ante la Cámara de Apelaciones, el cual suspende la ejecutividad de la resolución impugnada. En virtud de ello, la medida solicitada resulta innecesaria e improcedente.

Además, la propia Disposición N° 058/2025 establece expresamente que la sanción, la publicación y la sustitución del vehículo deben efectuarse dentro de los 10 días de quedar firme la resolución, requisito que, lógicamente, no se configura mientras se encuentre pendiente la resolución del recurso interpuesto con efecto suspensivo.

f) Finalmente, corresponde analizar el recurso de apelación interpuesto por <Persona 9> y <Persona 6>. Al respecto, se advierte que la Disposición recurrida contiene un error material al ordenar a dichas firmas la sustitución del vehículo de la denunciante por una unidad 0 km de iguales o similares características, específicamente un automóvil <Persona 7> Virtus Highline AT 1.6 110 CV Sedán 4 puertas, dentro del plazo de 10 días hábiles.

Cabe recordar que, con anterioridad al dictado de dicho acto, mediante Disposición N° 014/2025 de fecha 08/04/2025, la autoridad de aplicación hizo lugar a la defensa de falta de legitimación pasiva planteada por <Persona 9> y <Persona 6>., disponiendo su apartamiento del trámite y ordenando la prosecución de las actuaciones exclusivamente respecto de la restante empresa denunciada.

En tales condiciones, la subsistencia de una obligación dirigida a quien ya había sido excluido del proceso por falta de legitimación pasiva constituye un yerro material carente de virtualidad jurídica. Por ello, corresponde hacer lugar a el recurso interpuesto por <Persona 9> y <Persona 6>. y revocar el artículo 4 de la Disposición en cuanto les ordena proceder a la sustitución del vehículo, confirmándose en todo lo demás lo que fue materia de agravios.

VI. Por la forma en que se resuelve las costas de esta instancia en relación al recurso de apelación interpuesto por <Persona 7> se imponen a la recurrente vencida (artículo 69 del CPCC) y en relación a la apelación deducida por <Persona 9> se impondrán por su orden (conf. artículo 69, segundo párrafo y articulo 70 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios del abogado <Persona 2> en la suma equivalente a ocho (8) JUS y los de los abogados <Persona 4> y <Persona 3>, de manera conjunta, en la suma equivalente a ocho (8) JUS (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4), en ambos casos incluido el plus procuratorio, con más el IVA en caso de corresponder.

Por ello, la Sala "2" de la Cámara de Apelaciones de Trelew; RESUELVE:

I) REVOCAR, únicamente, el artículo 4 de la Disposición N° 058/2025 en cuanto ordena a <Persona 9> y <Persona 6> proceder a la sustitución del vehículo de <Persona 1> por un automóvil <Persona 7> Virtus Highline AT 1.6 110 CV Sedán 4 puertas dentro del plazo de 10 días hábiles. Confirmándola en todo lo demás que fue materia de agravios, incluyendo las sanciones, obligaciones y medidas que recaen sobre la restante empresa denunciada.

III) **IMPONER** las costas a la recurrente vencida y por su orden.

IV) **REGULAR** los honorarios de <Persona 2>, en la suma equivalente a ocho (8) JUS y los de los abogados <Persona 4> y <Persona 3>, de manera conjunta, en la suma equivalente a ocho (8) JUS, incluyendo el plus procuratorio, con más el IVA en caso de corresponder.

V) **REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase.

*Suscripta digitalmente por, Guillermo Nicolás WALTER Presidente de la Sala 2, y por Marcelo Fernando PERAL, Juez de Cámara****. REGISTRADA BAJO EL Nº 01 DE 2026 - SICA-*** *CONSTE. Firmado digitalmente por secretaría de Cámara.*