Puerto Madryn, de abril de 2026.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados " **<PER> c/ <TEXTO_ANONIMIZAR> S/ Ley de defensa del consumidor" (Expte. N° 05/26),** a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por la denunciada contra la Disposición N° 30/2025 ODC.

I Mediante la resolución de marras se dispuso aplicar, en los términos de los art. 26 y 27 Ordenanza 11.950, sanción de apercibimiento a <TEXTO_ANONIMIZAR>. 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, ordena que entregue a la denunciante libre deuda de la deuda denunciada y la rescisión contractual de la misma, en concepto de infracción a los arts. 4 y 10 *bis* ley 24.240; como también proceda a abonar la suma de $ 500.000 por infracción al art. 40 *bis* ley 24.240 con más los intereses conforme tasa activa del Banco de la Nación, desde la fecha hasta su efectivo pago.

La empresa <TEXTO_ANONIMIZAR> en un extenso libelo fundó su recurso de apelación contra la citada Disposición, a cuyos fundamentos nos remitimos.

II **1)** En lo referente a la imputación de falta de idoneidad y capacidad técnica de la autoridad administrativa, es dable recordar que la ley 24.240 determina la competencia de los organismos de la administración, cuando la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares, ejerciendo el control de legalidad de las actuaciones administrativas que se sometan a su conocimiento.

Documento anonimizado por AymurAI

El objeto del procedimiento administrativo, en el marco de una relación de consumo, deviene del propio plexo normativo que delimita la 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 LDC.

En tal orden de razonamiento, 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 otro lado, también cabe referir a la competencia que la propia LDC otorga a los organismos administrativos mediante lo dispuesto por los art. 41 y 45 de la norma citada a fin de sancionar las infracciones a la normativa consumeril, pues dado el régimen de competencia citado el Estado Provincial ha delegado a los municipios dichas facultades de control y juzgamiento.

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).

Documento anonimizado por AymurAI

En consecuencia, si la hoy apelante se siente perjudicada en razón de haber sido víctima de un ilícito, tal como lo sostiene, deberá tener como parámetro para la valoración de la magnitud del referido perjuicio su presentación en la sede punitiva correspondiente. Sentado lo anterior, no surge de las actuaciones que la sancionada haya acreditado tal extremo.

2) Sobre el planteo de inconstitucionalidad del art. 40 bis ley 24.240, es dable memorar que la declaración de inconstitucionalidad de una ley 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 <TEXTO_ANONIMIZAR>/ Eleva Expte No 464/2015 <TEXTO_ANONIMIZAR> 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

Documento anonimizado por AymurAI

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, 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.

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

3) Se agravia la apelante pues entiende que ha sido víctima de estafa, en tal sentido cabe afirmar que la información precisa y detallada que la apelante manifiesta en sus descargos haber brindado no resulta acreditada en las actuaciones.

Se desvirtúan así las afirmaciones de la denunciada en cuanto de haber cumplido con sus obligaciones de informar a su cliente y haber puesto en conocimiento del mismo el procedimiento a seguir, de lo que se colige que existió un déficit en el deber de informar imputable a la Empresa.

De la compulsa de las actuaciones se colige que la recurrente fue oportunamente notificada de la promoción de las mismas. En tal oportunidad tuvo la posibilidad de ofrecer y producir los medios de prueba que considerara pertinentes, a los fines de acreditar su falta de responsabilidad en las infracciones que se le imputaban.

Documento anonimizado por AymurAI

Adviértase, que no solo no hizo uso de la actividad probatoria en tal sentido, sino aduce ser víctima de un ilícito sin admitir sus omisiones en cuanto las misma determinaron las consecuencias sufridas por la actora. En tal orden de razonamiento, y tal como se ha expresado *supra*, si la hoy apelante entendió ser víctima de un ilícito debió tener como parámetro para su valoración de la ofensa que pretende haber sufrido su exposición en la sede punitiva correspondiente, tal extremo no se encuentra acreditado en autos.

4) Con referencia a la arbitrariedad del fallo administrativo, se debe precisar que se encuentra corroborada la existencia de infracción a la normativa consumeril en cuanto existe responsabilidad de la empresa denunciada por incumplimiento contractual, lo que generó en la parte denunciante una lesión en los términos del artículo 4 LDC.

Adviértase, que en ningún momento avaló haber dado cumplimiento a su obligación de informar al consumidor durante el segmento temporal de la relación contractual que unía a las partes, lo que refleja a las claras que la denunciada ha obrado en infracción al art. 4 LDC, violando su deber de informar al consumidor.

Desde esta perspectiva, hemos de tener especialmente presente que el monto de la sanción impuesta es criterioso y prudente, si se tiene en cuenta la envergadura de la empresa denunciada.

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"* (CNFCA, Sala III, "<TEXTO_ANONIMIZAR> c/Secretaría de Comercio e Inversiones", LL 2000-F-641). En tal sentido, se debe destacar que la denunciada interpreta

Documento anonimizado por AymurAI

subjetivamente en su favor las constancias de autos, sin dar cuenta de las razones por las cuales debería esta Alzada considerar que la Disposición atacada contraría el derecho.

Todo ello en un lapso de tiempo que permite advertir una actitud poco diligente respeto de los intereses del sujeto que es objeto de tutela en la normativa del consumo.

En razón de esta línea de agravio corresponde dejar sentado que 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".*

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.

De las constancias obrantes en las actuaciones se coligen los daños sufridos por el denunciante y, en virtud de los mismos, se procedió a estipular el monto pecuniario de la imposición, el que de ninguna manera resulta excesivo si tenemos en cuenta los límites, en más o en menos, que para tal fin impone el art. 47 LDC.

Esgrime el quejoso una presunta arbitrariedad en la imposición de la multa, pero para la procedencia de tal intención no sólo se exige una expresa alegación formal, sino que además la crítica del decisorio debe ser esbozada de tal manera que le reste validez al mismo. Tales extremos no se

Documento anonimizado por AymurAI

consideran satisfechos por la quejosa, de tal manera que la circunstancia que el decisorio no se compadezca con lo que ella considera aplicable al proceso no necesariamente lo tiñe de la arbitrariedad que invoca.

En lo que hace al planteo de falta de fundamentación de la sanción, este Cuerpo entiende que se encuentra conformado en estas actuaciones la acreditación del incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada. En el caso, las consideraciones vertidas por el órgano administrativo se encuentran dentro de las exigencias que impone la necesidad de describir un estado de cosas objetivo.

Así las cosas, las facultades de la administración con respecto a la imposición de multas resultan una consecuencia necesaria del ejercicio del poder de policía ejercido por el derecho administrativo, sin que por otra parte las sanciones impuestas se muestren incompatibles o desproporcionadas en lo que se refiere a los incumplimientos verificados.

5) Sobre el cuestionamiento del quantum del daño directo, se impone destacar que el daño directo abarca la reparación de las consecuencias más directas e inmediatas del acto lesivo, en tanto 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 la atribución no exige la prueba de culpa en el obrar dañoso.

En este sentido es que la justificación de la Disposición de la ODC puesta en crisis en la que se imputa falta de cuidado en su actuación profesional, no se orienta a imputar falta de diligencia (en los términos del art. 1724 CCyC), sino a configurar el injusto que da lugar a la emergencia de antijuridicidad por injusticia del daño. Es decir, existe un cúmulo de deberes de información y gestión que fueron incumplidos por la denunciada, que hacen que el daño experimentado por el consumidor sea injusto en los términos del art. 1717 y concordantes del CCyC.

Documento anonimizado por AymurAI

En este sentido, es menester poner de relieve que tal como fue explicitado en la denuncia, el consumidor requirió las explicaciones, la información y las aclaraciones correspondientes sin obtener por parte de la denunciada la satisfacción de su interés por conocer la mecánica de la maniobra por la cual fue perjudicada.

La custodia de los datos y la contratación directa de los particulares, con los prestadores de los servicios de pago a los efectos de comprar bienes, puede situar su participación en la operatoria es un engranaje fundamental en la dinámica del sistema y condición de posibilidad del mismo, siendo a su vez quien debe proporcionar la primera información al consumidor del detalle de operaciones, y ante la requisitoria del mismo, agotar todas las instancias necesarias para obtener los datos exactos de las operaciones realizadas.

En tal sentido, 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.

En las presentes se encuentra corroborada la existencia de infracción a los arts. 4 y 10 *bis* LDC, en cuanto existe responsabilidad de la empresa denunciada por incumplimiento de su deber de informar y por incumplimiento contractual, lo que generó en la denunciante una lesión en los términos del artículo 40 *bis* LDC.

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.

En este sentido, es menester poner de relieve que tal como fue explicitado en la denuncia, el consumidor requirió las explicaciones, la información y las aclaraciones correspondientes, sin obtener por parte de la denunciada la satisfacción de su interés. Es por ello que, la conducta desplegada a título

Documento anonimizado por AymurAI

propio por la recurrente, fue violatoria de la normativa consumeril que se le endilga en la Disposición impugnada.

Corresponde señalar que es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento de 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 razón de esta línea de agravio es dable dejar sentado que 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".*

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 art. 40 *bis* LDC 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.

Documento anonimizado por AymurAI

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.

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, *" <TEXTO_ANONIMIZAR> c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

Por último, vale señalar que el art. 772 CCyC, en conjunción con el art. 1740 de dicho cuerpo legal que dispone que la reparación del daño debe ser plena, por ello que la conducta desplegada a título propio por la recurrente fue violatoria de la normativa consumeril que se le endilga en la Disposición impugnada.

6 En lo que hace al cuestionamiento obligación de emitir "libre deuda resulta menester recordar que, si bien tal sanción no se encuentra taxativamente mencionada en la tipificación del art. 47 LDC, deviene procedente en los términos del art. 894 y cc. CCyC.

En tal línea de ideas, corresponde dejar sentado que la carga de la prueba incumbe a quien invoca el cumplimiento de la obligación que le determina la normativa (art. 894 inc. a) CCyC), por que debe contar con el medio idóneo para poder hacerlo. El cumplimiento de la obligación confiere al deudor el derecho de obtener la constancia de la liberación correspondiente (art. 897 CCyC).

De acuerdo a lo expuesto, sin perjuicio que el otorgamiento de una constancia de libre deuda no se encuentra prescripto en las sanciones que

Documento anonimizado por AymurAI

determina la normativa consumeril, nada obsta para que la denunciada lo otorgue al denunciante.

Con respecto a la queja referente a la publicación en el Boletín Oficial, el referido cuestionamiento omite considerar que la publicación ordenada no deviene de una decisión discrecional de la ODC, sino que corresponde a una manda legal expresamente determinada por la normativa consumeril (art. 47 LDC).

7 Sobre la inconstitucionalidad del requisito "solve et repete", cabe recordar que la accionada ha incoado el pedido de declaración de inconstitucionalidad del art 45 LDC, con fundamento en que el mismo exige el depósito de la multa impuesta para que proceda el recurso de apelación.

De la lectura de la Disposición puesta en crisis en su parte efectivamente resolutiva, surge que no existe imposición de manda alguna fundada en la norma cuya constitucionalidad se objeta. En efecto, la concesión del recurso fue otorgada con fundamento en el art. 7 ley VII-22.

En tal sentido, el agravio no puede prosperar pues la recurrente plantea la inconstitucionalidad de una norma que no fue aplicada y, en consecuencia, no le impone gravamen o perjuicio material concreto dado que no es fundamento de condena alguna en la disposición administrativa recurrida.

Cabe recordar que los tribunales no pueden decidir la inconstitucionalidad de las leyes en abstracto, en tanto el art. 116 CN impone como requisito a la actuación del Poder Judicial en ejercicio de sus estrictas competencias, la existencia de causa o controversia sobre el punto que se decide.

Nuestro sistema de control de constitucionalidad difuso y judicial, exige la existencia de causa o controversia vigente, en homenaje a que lo contrario importaría la concesión al Poder Judicial, de atribuciones similares a aquellas reservadas a los tribunales constitucionales en estados que cuentan con diseños institucionales diferentes al vigente en nuestro país.

Documento anonimizado por AymurAI

Conforme lo hasta aquí expuesto, los argumentos de la apelante no logran conmover lo resuelto por la ODC, por lo que corresponde confirmar la Disposición impugnada en todo cuanto ha sido materia de los agravios de la quejosa.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. <PER>, en la suma equivalente a diez (10) Jus y los de los Dres. <PER> y <PER>, en conjunto, en la suma equivalente a doce (12) Jus. Todos más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7 ley XIII-4). Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Puerto Madryn,

RESUELVE:

1 **CONFIRMAR** la Disposición N° 30/2025 ODC, en todo lo que ha sido materia de agravios.

2 Las **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. <PER>, en la suma equivalente a diez (10) Jus y los de los Dres. <PER> y <PER>, en conjunto, en la suma equivalente a doce (12) Jus. Todos más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7 ley XIII-4).

3 **REGÍSTRESE,** notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO N° /26 SICA.

Documento anonimizado por AymurAI