Puerto Madryn, de mayo de 2026

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"<Persona 1> c/ <Persona 2> y <Persona 3> s/ Ley de defensa del consumidor" (Expte. N° 09/26),** a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto contra la Disposición N° 31/2025 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a la empresa denunciada una multa de $ 2.200.000. 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, impone multa de $ 33.500.000 en concepto de infracción a los arts. 4, 10 *bis* y 40 *bis* Ley 24.240, a lo que deberá adicionarse intereses calculados conforme la tasa del Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales desde la fecha hasta su efectivo pago. Asimismo, se aplica sanción de apercibimiento a <Persona 3>, en los términos de la Ordenanza 11.950. Por su parte, las recurrentes fundan su recurso de apelación en sendos libelos a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. Se agravia <Persona 3> por entender que la sanción de apercibimiento impuesta incurre en una notable desproporción administrativa, pues de acuerdo a lo prescripto por el art. 47 LDC la faculta a dispensar de la publicación del resolutorio cuando la pena es de apercibimiento.

De las constancias obrantes en las actuaciones se colige que la sanción impuesta a la recurrente se funda en la disposición del art. 13 LDC, en cuanto a la responsabilidad solidaria que se le imputa a la accionada.

Así las cosas, cabe dejar sentado que el mentado art. 47 LDC dispone que la autoridad de aplicación "*podrá*" dispensar de la publicación, es decir la faculta a así hacerlo, no la obliga a dispensar a la denunciada de tal obligación, tal como lo esgrime la recurrente.

En consecuencia, la imposición de la sanción que se impugna deviene de las facultades legales que dispensa la normativa consumeril. En consecuencia, corresponde desestimar el agravio de la recurrente.

III. Con respecto a los agravios de <Persona 2>, atento la prueba ofrecida corresponde en forma previa referirse a la misma.

Si bien el código de rito prevé la posibilidad de que la parte disconforme solicite ante la Alzada la producción de determinada prueba, la misma queda limitada al marco establecido por el art. 263 CPCC, el cual circunscribe el andamiaje probatorio que admite la norma.

La doctrina es coincidente, en que *"La apertura a prueba de un juicio en segunda instancia tiene un carácter de excepción y las situaciones que autorizan dicha apertura están expresadas por el art. 260 del Código de rito de modo limitativo, por no ser conveniente que la segunda instancia se transforme en una faz de alteración y dilación del proceso, más aún que pueda darse la eventualidad de un*

desequilibrio de la igualdad de las partes por reabrirse cuestiones respecto de etapas precluídas" (MORELLO, "Códigos… ", T° III, pág. 302, LEP 1988). En el caso, la recurrente ofrece en su memorial de agravios prueba documental, pericial contable e informativa.

El art. 263 CPCC se refiere al pedido de apertura a prueba de las medidas probatorias denegadas en primera instancia o de las cuales hubiese mediado declaración de negligencia.

La norma referida dispone que *"...dentro del quinto día de notificada la providencia a que se refiere el artículo anterior y en un sólo escrito, las partes deberán: ...inc. 2º Indicar las medidas probatorias denegadas en primera instancia o respecto de las cuales hubiese mediado declaración de negligencia, que tengan interés en replantear en los términos de los artículos 383 y 389 in fine. La petición será fundada, y resuelta sin sustanciación alguna…".*

A poco que se analice se advierte que ninguno de los aspectos que prescribe el art. 263 CPCC se configura en el caso, siendo inaplicable el mencionado artículo a la pretensión del apelante por falta de configuración de los supuestos que emergen del mismo.

A mayor abundamiento y sin perjuicio de lo expuesto, cabe dejar sentado que la peticionante tampoco ha dado cumplimiento a lo prescripto por el inciso 2° de la citada norma, en cuanto omitió fundar la petición de trato, limitándose a solicitarla sin fundamentar los motivos de tal petición, pues el pedido del control de la decisión de la instancia anterior debe ser fundado y reunir las condiciones de

una verdadera expresión de agravios, señalando cual fue el error en que incurrió el decisorio.

Si bien el código del rito prevé la posibilidad de que la parte disconforme solicite ante la Alzada la producción de determinada prueba, la misma queda limitada al marco establecido por dicha norma que circunscribe el andamiaje probatorio que la misma admite. Tales extremos no se verifican en autos.

Consecuentemente con todo lo expuesto, corresponde desestimar el

ofrecimiento de prueba en segunda instancia impetrado por la recurrente.

En lo que hace a la falta de fundamentación de la resolución impugnada, sin perjuicio que la apelante hace referencia a una resolución ajena a la de autos (N° 41/23), cabe afirmar con respecto a la recaída en estas actuaciones que el art. 4 LDC obliga a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes que provee, y las condiciones de su comercialización.

Este Cuerpo entiende que se halla conformado en estas actuaciones la acreditación del incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada, en tanto las consideraciones vertidas por el órgano administrativo se encuentran dentro de las exigencias que impone necesidad de describir un estado de cosas objetivo.

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 de autos, mediante la que se sustenta el reclamo administrativo.

Cabe señalar que las aseveraciones de la accionada, en cuanto al pretendido cumplimiento de brindar información cierta y detallada a los adherentes de los planes de ahorro, no fueron corroboradas en las actuaciones por instrumento probatorio alguno que desvirtúe las imputaciones impetradas por la denunciante.

Desde esta perspectiva, se deriva de las referidas circunstancias que la Empresa no le ha proporcionado el trato digno al consumidor, tal como lo dispone el art. 8 *bis* LDC 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.

El art. 4 LDC dispone 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. En este sentido, de la información precisa y detallada que la apelante manifiesta haber brindado no resulta acreditada en las actuaciones.

Se desvirtúa así la afirmación de la denunciada según la cual cumplió cabalmente con sus obligaciones y se puso en conocimiento de la parte el procedimiento a seguir, de lo que se sigue que existió un déficit en el deber de informar imputable a la Empresa sancionada.

Adviértase, que en ningún momento acreditó haber dado cumplimiento a su obligación de informar al consumidor durante ese extenso segmento temporal transcurrido entre la fecha acordada para la entrega de la unidad

y la acción aquí intentada, lo que la hizo incursionar en el incumplimiento del deber que el art. 4 LDC pone a su cargo.

Tampoco, exonera su responsabilidad el hecho de que existiese documentación inicialmente suscripta que protocolizase la relación empresa-usuario. Tales extremos reflejan a las claras que la denunciada ha obrado en infracción a la norma consumeril, violando su deber de informar al consumidor.

Con respecto al art. 10 *bis* LDC, cabe recordar que el mandato de efectivización de la oferta es uno de los centros de gravedad en los que se asienta la obligatoriedad contractual en la Ley de Defensa del Consumidor. La prueba documental aportada es suficiente para determinar la existencia concreta y evidente de la obligación asumida por <Persona 4> con referencia a la entrega del vehículo adquirido por el denunciante y la falta de cumplimiento del referido compromiso en tiempo y forma. Así las cosas, se impone determinar si efectivamente existe daño directo acreditado en el expediente como perjuicio que se manifiesta como consecuencia inmediata y virtualmente necesaria de la infracción al derecho del consumo.

Adviértase que se encuentra corroborada la existencia de infracción a los artículos 4 y 10 *bis* LDC, en cuanto existe responsabilidad de la empresa denunciada por incumplimiento de su deber de informar y por incumplimiento contractual, al no haber entregado la prestación a su cargo, lo que generó en la parte denunciante una lesión en los términos del artículo 40 *bis* LDC.

Sentado lo anterior, toda vez que el contrato contempla la reparación que corresponde por la mora en el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la proveedora, se tendrán como parámetro para la valoración de magnitud del perjuicio sufrido por el denunciante.

Por otro lado, la recurrente cuestiona que la disposición apelada ordene la indemnización del daño directo con fundamento en el 40 *bis* LDC, en razón de que el órgano de aplicación carecería de competencia para ello.

A nivel nacional, la ley 24.240 en su art. 40 *bis* 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. En nuestra provincia la creación de órganos en esta materia está regida por la Ley VII-22 (to. Leyes VII -53 y VII-61).

El art. 4 ley VII-22 regula la competencia de los órganos administrativos en esta materia. 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 N° 2419/98, adhiere a la ley VII-22 y da lugar a la creación de la Oficina de Defensa del Consumidor y los Usuarios de la localidad de Puerto Madryn. Complementariamente la Ordenanza N° 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 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 CSJN en los fundamentos del precedente "Fernández Arias" (Fallos, 247:646).

La CSJN sostuvo 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 (Fallos 247:646). Resulta esencial que los jueces revisen el pronunciamiento administrativo (Fallos: 187: 79), siendo imprescindible el otorgamiento de *"recurso u ocurso subsiguiente ante los jueces del Poder Judicial"* (Fallos: 195: 50).

Refuerza la legalidad constitucional de las competencias judiciales en la jurisdicción administrativa, el hecho de que 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).

La norma del artículo 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 estrctura los presupuestos sobre los que se articula mecánica de la reparación de los daños, siendo su sede natural la judicial. De la norma citada surge que existe a nivel provincial y municipal atribución legal de facultades para resolver conflictos entre particulares.

El criterio que se propicia se afirma en que en el caso que nos ocupa, además del fundamento normativo, se dan las limitaciones y contrapesos que tornan razonable tal delegación excepcional, *v.gr.*, por un lado, existe revisión judicial posterior de las disposiciones emitidas (y no en única instancia dado que son revisadas tanto por las Cámaras de Apelaciones provinciales, el Superior Tribunal y en instancia extraordinaria por la Corte Suprema de Justicia de la Nación); y por el otro, la magnitud de la indemnización se encuentra circunscripta al daño directo, que es la mínima expresión causal de consecuencias indemnizables en materia de reparación del perjuicio irrogado.

Puntualmente en el caso de marras, lo decidido por el ente administrativo está siendo revisado en esta Alzada merced el recurso interpuesto por las denunciadas.

Consecuencia de lo que se ha razonado en los párrafos que anteceden con relación a la competencia para condenar al pago de daño directo, es que la Disposición apelada no es nula. El acto administrativo ha sido debidamente motivado y fundado, de manera tal que goza de presunción de legalidad y legitimidad que no han sido desvirtuadas en autos.

No existe en consecuencia violación de derechos constitucionales ni convencionales de la recurrente a raíz de la condena dispuesta por la ODC, la cual ha obrado en el marco de las competencias legales conferidas

Referente a la cuantificación del daño**,** 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).

De la lectura de la resolución impugnada se colige que la suma por la cual procede la indemnización del rubro excede el reclamo efectuado por la denunciante, sin que exista fundamentación alguna que proceda como basamento del extremo cuestionado.

Así las cosas, es dable considerar que de las actuaciones surge que la denunciada, con fecha 29/08/25, reconoció como suma disponible en favor del denunciante la de $28.541.640,17, tal como se desprende de la liquidación que en tal concepto aduna (fs. 118).

Desde esta perspectiva, corresponde revocar la resolución administrativa en lo que hace a la cuantificación de suma impuesta en favor del accionante y fijar la indemnización del daño directo en la suma de $ 28.541.640,17 con más el interés de la tasa activa del Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento de documentos comerciales, desde la fecha de la Disposición impugnada hasta su efectivo pago.

En lo que hace a la pretendida ausencia de fundamentación y exceso en la punición, es dable advertir que, si bien no resulta feliz la redacción de la ODC, no obsta ello que se encuentren identificadas las normas que sustentan la aplicación de la multa a abonar al municipio.

Cabe dejar sentado que, si bien el mencionado artículo no resulta ser suficientemente categórico al exponer el fundamento de la multa que se aplica, de su lectura se colige que la misma se dispone en un todo de acuerdo a los considerandos del resolutorio de trato y en virtud de las previsiones de los arts. 40, 40 *bis*, 46, 47, 49 y cc. ley 24.240.

En tal sentido, verificada la conducta dañosa de la denunciada, correspondía sancionar la misma en concordancia con lo dispuesto por las normas mencionadas.

En consecuencia, es dable la aplicación de la sanción en forma ineludible dado el carácter de orden público de la normativa consumeril (art. 65 LDC). Tal extremo no puede ser desconocido por la recurrente.

Hemos de tener especialmente presente que el monto de la sanción impuesta es particularmente criterioso y prudente, si se tiene en cuenta la envergadura de la empresa denunciada, por una parte; y el valor del bien y el monto del precio involucrados en el negocio, por el otro.

Así mismo, la gravedad de la falta, acreditada la demora reconocida por la misma recurrente justifica la procedencia de la multa en la cuantía ordenada. Por otro lado, no se advierte, ni la recurrente ha demostrado que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

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 la sanción impuesta se muestre incompatible o desproporcionada en lo que se refiere a los incumplimientos verificados.

Concretamente, no ha demostrado la recurrente cuáles son los vicios que le endilga a la disposición apelada, cabe afirmar que la ODC cuenta con la facultad de aplicar las sanciones y/o multas que considere conllevan una justa sanción a los infractores. La circunstancia que el decisorio no se compadezca con lo que la quejosa considera aplicable al proceso no necesariamente lo tiñe de la arbitrariedad que invoca.

Por otra parte, cabe recordar los antecedentes de la empresa denunciada, a los que se hace mención en la Disposición atacada.

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"* (CN Fed. Cont.Adm., Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, L. L. 2000F-641).

Finalmente, con referencia al planteo de nulidad que impetra el quejoso, cabe señalar que en virtud de cómo se resuelve el agravio por la aplicación del daño directo, el mismo deviene abstracto.

IV. Atento como se resuelve, las costas de esta instancia se imponen a las denunciadas en un 70% y a la denunciante en un 30% (arts. 69 y 72 CPCC). Se regulan los honorarios de los Dres. <Persona 5> y <Persona 6>, en conjunto, en la suma equivalente a quince (15) Jus. Con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7, 32. Ley XIII-4).

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Puerto Madryn,

RESUELVE:

1. **REVOCAR PARCIALMENTE** la Disposición N° 31/2025 ODC en lo que hace al monto del rubro por daño directo y, en consecuencia, **DISPONER** que la indemnización del referido concepto se fije en la suma de $ 28.541.640,17 con más el interés de la tasa activa del Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento de documentos comerciales, desde la fecha de la Disposición impugnada hasta su efectivo pago.
2. **CONFIRMAR** la Disposición N° 31/2025 ODC en todo lo demás que ha sido materia de los agravios del apelante.
3. **COSTAS** atento como se resuelve las costas de esta instancia se imponen a las denunciadas en un 70% y a la denunciante en un 30% (arts. 69 y 72 CPCC). Se regulan los honorarios de los Dres. <Persona 5> y <Persona 6>, en conjunto, en la suma equivalente a quince (15) Jus. Con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 6 bis, 7, 32. Ley XIII-4).
4. **REGÍSTRESE,** notifíquese y devuélvase**.**

La presente causa es firmada por dos vocales por concordar con la solución del caso y encontrarse el Dr. Julián Emil Jalil en uso de licencia.

REGISTRADA BAJO N° /26 SICA