Puerto Madryn, de mayo de 2026.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"<Persona 1> c/ <Persona 2> s/ Ley de defensa del consumidor" (Expte. N° 90/26),** a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto contra la Disposición N° 09/2026 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a la empresa denunciada una multa de $ 3.300.000. 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 $ 21.966.450,47 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 28/08/23 hasta su efectivo pago.

Por su parte, la Empresa se disconforma y funda su recurso de apelación contra la citada Disposición en un extenso libelo. Razones de celeridad y economía procesal inducen remitirse a los fundamentos allí desarrollados.

II. Se encuentran configurados en los presentes actuados situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada.

Se deriva de las actuaciones que la Empresa no le ha proporcionado 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.

Se agravia la recurrente por cuanto sostiene que no existió de su parte infracción al art. 4 ley 24.240. No puede desconocerse que la referida norma 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.

Los requerimientos insatisfechos sitúan al consumidor en un plano de desigualdad respecto de quien cuenta con estructura empresarial y suficiencia técnica y económica, la que resulta ofensiva para quien carece de elementos a fin de poder hacer valer su derecho. Tal extremo se ve acreditado con la interposición de la denuncia, mediante la que se sustenta el reclamo administrativo.

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 el denunciante.

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.La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición".*

En este sentido, de la información precisa y detallada que la apelante manifiesta haber brindado no resultó acreditada en las actuaciones.

Se desvirtúa así su afirmación según la cual cumplió cabalmente con sus obligaciones y se puso en conocimiento de la parte el procedimiento a seguir,

en tanto de las constancias obrantes en las actuaciones se colige la orfandad probatoria referente a las defensas intentadas por la accionada, de lo que se sigue que existió un déficit en el deber de informar a ella imputable.

En ningún momento acreditó haber dado cumplimiento a su obligación de cumplir con sus obligaciones en los términos de la LDC. No exonera su responsabilidad el hecho de que existiese documentación inicialmente suscripta que protocolizase el procedimiento administrativo en ciernes, en tanto era en ese momento en donde debía maximizar el servicio de información, siéndole especialmente reprochable tal déficit.

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 efectiva cancelación de la referida obligación, la cual la hizo incursionar en el incumplimiento del deber a su cargo.

Tales extremos reflejan a las claras que la denunciada ha obrado en infracción a la norma consumeril, violando su deber de informar al consumidor, por lo que el agravio será desestimado.

Por su parte el art. 10 *bis* prescribe: "*El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a: a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible; b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente; c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan*".

Resulta inobjetable 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 2> con referencia a la entrega del vehículo adquirido por el denunciante y la falta de cumplimiento del referido compromiso en tiempo y forma. En tal sentido cabe referirse a las constancias obrantes a fs. 84 y 88 de estos actuados.

En las actuaciones, la empresa denunciada admitió la demora en la entrega de la unidad objeto del contrato, en tal caso la tardanza en cumplimentar con la entrega pactada contractualmente deviene en su responsabilidad ante el incumplimiento.

En tal sentido caber recordar el art. 8 del Contrato de Adhesión, adunado por la accionada (fs. 125/128), en que se refiere a la elección de un modelo distinto. En el mismo se otorga a la empresa un plazo que no podrá exceder de 60 días del plazo original, en caso de incumplimiento deberá abonar una penalidad sobre el valor del bien con más los intereses que aplica el Banco Nación, desde la fecha de entrega hasta su efectivización.

En las actuaciones 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, ello se tendrá como parámetro para la valoración de la magnitud del perjuicio sufrido por la denunciante.

Así la cuantificación del daño directo se ajustará al valor antes referido, desde el momento en el cual la recurrente incurrió en mora hasta el efectivo cumplimiento de la prestación a su cargo.

En este orden, corresponde que la valoración del daño directo sea cuantificada en la suma equivalente al interés por valor del bien debido al momento en el que la denunciada se encontró constituida en mora, devengándose las sumas hasta el efectivo cumplimiento de la prestación debida.

En tal sentido, 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 las sanciones impuestas se muestren incompatibles o desproporcionadas en lo que se refiere a los incumplimientos verificados.

Cabe señalar que el 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. Así las cosas, 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 ley 24.240.

En el ámbito municipal mediante la ordenanza N° 2419/98 se adhirió a la ley VII-22 y se creó la Oficina de Defensa del Consumidor y los Usuarios. Por su parte, la ordenanza N° 10.137 propicia la potestad de los órganos municipales para estipular la existencia de los daños directos.

Así las cosas, deviene claramente que las citadas normas y disposiciones conceden al mencionado organismo competencia para disponer la

indemnización el daño al usuario y/o consumidor.

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 CSJN, al reconocer a los órganos administrativos facultades jurisdiccionales en tanto su pronunciamiento se encuentre sujeto a control judicial suficiente (Fallos 247:646).

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.

Cabe advertir, que el art. 40 *bis* LDC impone una restricción respecto del alcance a los daños que pueden ser resarcidos en sede administrativa. De la misma surge la existencia a nivel provincial y municipal la atribución legal de facultades para resolver conflictos entre particulares, lo que permite al órgano en cuestión equilibrar situaciones en las que se verifique inferioridad, subordinación o indefensión del consumidor o usuario, por lo que resulta competente para resolver conflictos ordenando la reparación del daño directo.

En tal 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, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

A todo evento cabe afirmar, en base a las consideraciones expuestas como así también en el plexo probatorio de estos actuados, que el acto administrativo cuenta como causa fundante aquellos hechos acreditados en las circunstancias del derecho consumeril los que no han sido desvirtuados

por la denunciada, y se encuentra motivada en la exposición de las razones por las cuales se han vulnerado los mandatos de la LDC.

En lo que hace al planteo de falta de fundamentación de la multa impuesta, este Cuerpo entiende que se encuentra conformado en estas actuaciones la acreditación del incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada.

Por lo tanto, las consideraciones vertidas por el órgano administrativo se encuentran dentro de las exigencias que impone la necesidad de describir un estado de cosas objetivo.

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 sancione 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 profusos antecedentes de la empresa denunciada, a los que se hace mención en la Disposición atacada.

Por todo ello, las manifestaciones del denunciado que no fueron corroboradas por las probanzas arrimadas a estos actuados, devienen en la improcedencia de aquellas y da como resultado el rechazo de sus pretensiones.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la denunciada vencida (art. 69

CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. <Persona 3>, en el 10% de la suma que resulte y los del Dr. <Persona 4>, en el 15% de la suma que resulte. Todos con más el IVA de corresponderles y sin perjuicio de los mínimos legales (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).

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

RESUELVE:

1. **CONFIRMAR** la Disposición N° 09/2026 ODC, en todo lo que ha sido materia de los agravios de la recurrente.
2. Las **COSTAS** de esta instancia se imponen a la denunciada vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. <Persona 3>, en el 10% de la suma que resulte y los del Dr. <Persona 4>, en el 15% de la suma que resulte. Todos con más el IVA de corresponderles y sin perjuicio de los mínimos legales (arts. 5, 6, 7 Ley XIII-4).
3. **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