---Trelew, 03 de julio de 2026.----------

--<u>**VISTOS Y CONSIDERANDO**</u>**:** ----------

---**I.** Mediante Disposición N° 216/2026, la Dirección de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew hizo lugar al reclamo formulado por <PER_1> contra el comercio "PER" de <ANONIMIZAR> . (en adelante " <PER_2> "), por la infracción a los artículos 4, 10 bis, 11 y 40 bis de la Ley N° 24.240. En consecuencia, impuso a la denunciada una multa de $500.000, ordenó la publicación de la resolución condenatoria en un diario local y dispuso que entregara a la consumidora un televisor nuevo de iguales o mejores características al adquirido o, en su defecto, restitución del valor actualizado del producto. ----------

--- Para así decidir, señaló que <PER> había adquirido un televisor que presentó daños y que la empresa no acreditó haber exhibido el producto en funcionamiento antes de la entrega ni haber brindado información adecuada respecto de las condiciones de comercialización y traslado. Destacó que, si bien <PER_2> sostuvo que el artefacto fue revisado por su personal y que el daño pudo haberse producido durante el transporte realizado por PER, no aportó elementos probatorios idóneos que demostraran tales extremos ni que permitieran desvirtuar los hechos denunciados. ----------

--- De tal manera, consideró configurada la infracción al deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley N° 24.240, por cuanto no se acreditó que se hubiera suministrado a la compradora información cierta, clara y detallada acerca del estado del producto ni de las condiciones para su entrega y traslado. ----------

--- Asimismo, entendió incumplidas las obligaciones derivadas de los artículos 10 bis y 11 de la citada ley, al no haberse brindado una solución satisfactoria frente al reclamo efectuado mientras se encontraba vigente la garantía legal del bien.----------

---También tuvo por acreditada la existencia de daño directo en los términos del artículo 40 bis de la Ley N° 24.240, al considerar que la consumidora sufrió un menoscabo económico derivado de haber abonado el precio de un producto nuevo que no pudo utilizar en condiciones normales.----------

---Finalmente, destacó que el acta de infracción constituía prueba suficiente de los hechos constatados, conforme al régimen previsto en la Ley Provincial VII N° 22 y a la jurisprudencia de esta Cámara, y ponderó, para graduar la sanción, la entidad de la infracción, el perjuicio ocasionado a la consumidora, la posición de la empresa en el mercado y la existencia de antecedentes sancionatorios registrados ante la autoridad administrativa. Con base en tales circunstancias, estimó procedente la imposición de la multa y las restantes medidas dispuestas.----------

Documento anonimizado por AymurAI

--III. --PER interpuso recurso de apelación solicitando que se revoque la disposición y, subsidiariamente, la reducción de la multa impuesta. ----------

---En primer término, sostuvo que la resolución resulta arbitraria, irrazonable e incongruente, por cuanto atribuyó responsabilidad a su representada sin valorar adecuadamente el descargo y la prueba producida durante el procedimiento administrativo. Señaló que la empresa había acreditado mediante fotografías e informes internos que el televisor fue exhibido al momento de la entrega, habiéndose verificado sus componentes y mostrado la pantalla a la consumidora. ----------

---Añadió que fue esta última quien decidió retirar el producto sin su embalaje original y trasladarlo por sus propios medios, pese a las recomendaciones efectuadas por el personal del comercio, circunstancia que, a su entender, configuraba una ruptura del nexo causal entre el daño constatado y la conducta de la proveedora. ----------

---Con relación a la infracción atribuida al artículo 11 de la Ley N° 24.240, argumentó que la garantía legal presupone la existencia de un defecto atribuible al proveedor y presente al momento de la entrega, extremo que no habría sido acreditado en estas actuaciones. Afirmó que la autoridad administrativa omitió ponderar las pruebas aportadas por la empresa y que, además, durante el trámite conciliatorio manifestó su voluntad de arribar a una solución, por lo que no podía imputársele exclusivamente la falta de acuerdo alcanzado.----------

---Respecto del artículo 10 bis de la Ley N° 24.240, sostuvo que no existió incumplimiento contractual alguno, puesto que el producto fue entregado conforme a las condiciones pactadas y la firma mantuvo una actitud colaborativa durante todo el procedimiento. En tal sentido, afirmó que no se verificaron los presupuestos necesarios para habilitar las facultades previstas en dicha norma. ----------

---Asimismo, cuestionó la aplicación del artículo 40 bis de la Ley N° 24.240. Alegó que la resolución no individualizó ni cuantificó adecuadamente el supuesto daño directo sufrido por la consumidora ni acreditó la existencia de un perjuicio patrimonial derivado de una conducta imputable a la empresa. Sostuvo que la mera afirmación de un menoscabo económico resultaba insuficiente para justificar la aplicación de dicha disposición, especialmente ante la ausencia de prueba que demostrara el vínculo causal entre el daño y la actuación de la proveedora. ----------

---Por otra parte, planteó la inconstitucionalidad del requisito de depósito previo previsto por la Ley Provincial VII N° 22 para la habilitación de la instancia recursiva. Argumentó que tal exigencia vulnera las garantías constitucionales de defensa en juicio, debido proceso, igualdad y propiedad, al condicionar el acceso a la revisión judicial de la sanción administrativa al previo pago de una suma de dinero. Invocó doctrina y jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación vinculadas a la razonabilidad de este tipo de requisitos procesales y solicitó que se lo eximiera de su cumplimiento.----------

nonimizado por AymurAI

---Finalmente, para el supuesto de no prosperar los agravios de fondo, requirió la morigeración de la multa aplicada. Adujo que la sanción de $500.000 resulta desproporcionada en relación con los hechos atribuidos, ya que actuó de buena fe, colaboró con el procedimiento administrativo, aportó prueba en respaldo de su postura y no incurrió en conductas dolosas o gravemente negligentes. Añadió que los antecedentes administrativos mencionados por la autoridad de aplicación no justifican, por sí solos, una sanción de tal magnitud, por lo que solicitó su reducción a parámetros razonables o, en su defecto, la aplicación de un simple apercibimiento. Asimismo, dejó formulada reserva del caso federal. ----------

---**IV.** Pasando a resolver, de las constancias de la causa surge que: ----------

---a) Las actuaciones administrativas se iniciaron con la denuncia realizada por <PER> n relación a la compra de un televisor en <PER_2> , y que al ser probado en su domicilio presentó desperfectos técnicos. En su denuncia relató que no lo probaron. ----------

---b) <PER_2> negó toda responsabilidad, señalando que el televisor fue controlado en el local al momento de su entrega a la compradora, quien no realizó ninguna observación. Destacó que el traslado del televisor fue realizado por <PER> de manera peligrosa, lo que también la exime de toda responsabilidad. Acompañó capturas de pantalla de las cámaras de vigilancia relatando que, al entregarle el producto a la consumidora, ésta solicitó que le retire la caja y lo coloquen de manera horizontal en el baúl de su vehículo con la tapa de baúl abierta. ----------

---c) El 04/12/2025 se llevó a cabo la audiencia conciliatoria en sede administrativa, en la que no se arribó a ningún acuerdo. ----------

---d) Por Acta de Imputación – Infracción y apertura de sumario N° 10/2026 la autoridad de aplicación imputó a <PER_2> por la infracción al deber de información por no haber suministrado pruebas suficientes de la correcta entrega del televisor a la compradora y por no haber brindado una solución satisfactoria al reclamo. También le imputó la falta al deber que impone el artículo 10 bis de la Ley N° 24.240, que habilita al consumidor, ante el incumplimiento contractual del proveedor, a exigir el cumplimiento forzado, aceptar un producto sustitutivo o rescindir el contrato, independientemente del reclamo de daños y perjuicios. De tal manera, señaló que, en el caso, <PER_2> incumplió el contrato, lo que habilita las opciones antes señaladas. Finalmente le imputó el incumplimiento del deber de garantía por no haber ofrecido el reemplazo del producto o devolver el dinero de la compra. Como daño directo expresó que el menoscabo económico sufrido por la compradora es el valor del televisor adquirido. ----------

Documento anonimizado por AymurAI

---e) El 17/03/2026 <PER_2> formuló descargo contra el acta de imputación. -

---Con relación con la supuesta vulneración al deber de información previsto en el artículo 4, sostuvo que resultaba inexacto afirmar que la consumidora no hubiera sido informada sobre las alternativas de traslado del televisor y, además, que el deber de información se circunscribe a las características esenciales del bien y condiciones de comercialización, lo que no implica la obligación de asesorar sobre decisiones logísticas. Reiteró que el producto se revisó antes de la entrega, sin que la consumidora haya realizado observaciones, y que no se encuentra obligada a encender el televisor antes de entregarlo.-

---Respecto de la imputación vinculada con el artículo 10 bis de la Ley N° 24.240, sostuvo que el acta carecía de precisión acerca del supuesto incumplimiento contractual atribuido, limitándose a transcribir el texto legal. Afirmó que el televisor fue entregado en perfectas condiciones y que las rayaduras constatadas al día siguiente obedecieron al traslado realizado por la propia consumidora. En tal contexto, consideró legítima su negativa a aceptar la devolución del producto, por cuanto éste ya no se encontraba en el mismo estado en que había sido entregado.----------

---En cuanto a la presunta infracción al artículo 11 de la Ley N° 24.240, argumentó que dicha disposición regula la garantía legal frente a defectos o vicios de fabricación, supuesto que no se configuraba en el caso. Explicó que el televisor funcionaba correctamente al momento de la entrega y que los daños observados posteriormente consistían en rayaduras producidas como consecuencia del transporte efectuado por la adquirente en condiciones inadecuadas, circunstancia que, a su criterio, excluía toda obligación de recepción, cambio o devolución por parte de la empresa.----------

---Finalmente, respecto de la aplicación del artículo 40 bis de la Ley N° 24.240, sostuvo que la sola consideración del televisor como un bien de primera necesidad no permitía tener por configurado un daño directo. Señaló que para la procedencia de dicha figura resultaba indispensable acreditar que el perjuicio patrimonial invocado fuera consecuencia de una acción u omisión atribuible al proveedor, extremo que negó categóricamente. En tal sentido, atribuyó los daños exclusivamente a la conducta de la consumidora al transportar el producto sin las condiciones adecuadas para su resguardo.----------

---f) El 13/04/2026 la autoridad de aplicación emitió la disposición objeto de apelación que ya fuera descripta precedentemente. ----------

--- A fin de dar respuesta al recurso interpuesto por <ANONIMIZAR_2> ., corresponde señalar que no se encuentra controvertido que la denunciante adquirió un televisor en el establecimiento comercial de <PER_2> y que posteriormente formuló un reclamo

nonimizado por AymurAI

administrativo por considerar que el producto presentaba desperfectos y que la proveedora no brindó una respuesta satisfactoria a su pretensión. ----------

---Tampoco se encuentra discutido que el producto fue retirado personalmente por la consumidora del establecimiento comercial, ni que el traslado fue realizado por sus propios medios. ----------

---Analizado el descargo efectuado por <PER_2> , ésta brindó su versión de los hechos y aportó como única prueba la secuencia fotográfica de los hechos relatados por la denunciante captados a través del sistema de cámaras que se encuentra en el establecimiento. La documental no fue negada por la denunciante, quien brindó su explicación de las imágenes. Esta circunstancia permite tenerlas por auténticas.

--- <PER_2> , acompañando capturas de pantalla de las filmaciones del exterior del negocio, acreditó que la denunciante retiró el televisor en un vehículo de su propiedad, fuera de la caja de empaque del producto, en posición horizontal y con el baúl abierto. La denunciante lo reconoció, detallando que colocó debajo del televisor la caja. Únicamente, respecto de esta circunstancia, existen discrepancias en relación al retiro del telgopor de protección del televisor, ya que PER indicó que fue retirado y <PER> lo negó.----------

---Este es el contexto en el cual debe analizarse los distintos incumplimientos que fueran motivo de sanción.----------

--- La Autoridad de aplicación, con cita de la S.D.C N° 1/14 de esta Cámara, sostuvo que el Acta de Imputación es un elemento suficiente para tener acreditado el incumplimiento, pesando sobre la denunciada la carga de aportar prueba en contrario hábil para desvirtuarla.----------

--- Respecto a ello, señalamos que tanto el artículo 5 como el 6, inciso a) de la Ley VII N° 22 refieren al *"Acta de Infracción"* que la Autoridad de Aplicación debe dictar para iniciar el procedimiento sumarial. En ambos artículos señalan que en dicho instrumento *"se hará constar"* (artículo 5) o *"se dejará constancia"* (artículo 6) del hecho denunciado o verificado. Esta disgregación que realizan los artículos debe ser entendida en función del significado de cada una de las palabras y su relación con el término *"hecho"* y sus efectos. Así *"hecho denunciado"* es definido como la circunstancia que da cuenta un sujeto a la autoridad competente; por su lado *"hecho verificado"* hace referencia a un acontecimiento, fenómeno o suceso cuya veracidad ha sido comprobada o examinada. ----------

--- Distinto es que el acta de infracción transcriba los hechos narrados por el denunciante, que la Autoridad de Aplicación haya constatado tales hechos. En este último caso, la presunción de veracidad de tales circunstancias impondrá un mayor esfuerzo argumental y probatorio por parte del denunciado para desvirtuar la imputación que se le formula. Ello

Documento anonimizado por AymurAI

dado que la supuesta infracción al orden consumeril fue constatada por la Autoridad de Aplicación.----------

---Bajo esta óptica debe ser analizada la presunción legal que establece el artículo 6, inciso "a", segundo párrafo de la Ley VII N° 22, respecto del acta de infracción labrada en los términos del artículo 5, primer párrafo de la norma con referencia a la prueba producida en las actuaciones administrativas. ----------

---En cuanto al deber de información que impone el artículo 4 de la LDC, que tiene base constitucional en el artículo 42, cabe recordar que se encuentra presente durante toda 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 (CAT, Sala "A", SICA 12/2025 concita a <PER_3> y <PER_4> , "La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor", Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304).----------

---Respecto de la infracción al deber de información señalado, cabe recordar que dicha disposición impone al proveedor la obligación de suministrar al consumidor información cierta, clara y detallada acerca de las características esenciales de los bienes y servicios que comercializa, así como de las condiciones relevantes que hacen al producto. ----------

--- En el caso, tratándose de un producto electrónico de gran porte, frágil y susceptible de sufrir daños por su manipulación o transporte inadecuados, las condiciones mínimas para su manipulación integran las circunstancias relevantes que el proveedor debe asesorar.---

---En ese marco, entendemos que <PER_2> , en su carácter profesional en la venta de productos, debió informar al cliente las condiciones de seguridad a tener en consideración para el traslado del bien. De los hechos analizados y las fotografías adjuntadas como prueba, puede observarse que, pese a lo que ahora refiere la recurrente, existió un consentimiento por parte del personal del proveedor al facilitar su carga en un vehículo impropio para su traslado. --Las alegaciones incorporadas en el descargo respecto de que personal del establecimiento le habría manifestado la inconveniencia del traslado del producto en las condiciones en que se realizó carecen de elemento alguno que las corrobore. Por el contrario, se observa en las imágenes que el mismo personal que efectuó el control externo del televisor fue quien acompañó y ayudó a la carga del producto en las condiciones señaladas. ----------
---Asimismo, la Disposición sancionatoria se sustenta en que la empresa no acreditó haber exhibido el televisor en funcionamiento antes de la entrega.----------

nonimizado por AymurAI

--- La proveedora refiere que el daño que sufrió el televisor correspondió al traslado negligente que efectuara la consumidora. Señalamos al respecto que la falta de acreditación del correcto funcionamiento del televisor al momento de la entrega a la consumidora impide tener por cumplida la obligación principal del proveedor, configurándose el incumplimiento contractual que torna operativas las previsiones del artículo 10 bis de la Ley N° 24.240.----------

--- Dado que el producto adquirido es un televisor, compartimos el criterio expuesto por la Autoridad de Aplicación que no se cumplió con la obligación de acreditar que el producto funcionaba correctamente antes del retiro del local comercial. ----------

--- La empresa acompañó elementos (capturas de pantalla tomadas de un video de la cámara de seguridad) que permiten corroborar que el producto fue entregado luego de una revisión realizada por personal del comercio y que la consumidora decidió retirarlo por sus propios medios. Dicha inspección visual efectuada fue respecto del estado exterior del producto, más no en su función vital, esto es, su debido funcionamiento. Es que allende su estado de conservación exterior, lo importante es que el mismo funcione correctamente. --

--- Si bien existió una instancia de control previa a la entrega, la misma se limitó a aspectos externos del producto y no a su correcto funcionamiento. Así lo han manifestado las partes y los elementos incorporados resultan insuficientes para tener por acreditado el correcto funcionamiento del televisor al momento de la entrega.----------

--- Por ello, ante la falta de acreditación de que el producto electrónico adquirido funcionara correctamente antes de ser retirado del establecimiento, recaía en el proveedor acreditarlo para exonerarse de responsabilidad. ----------

--- Tal como lo dispone el artículo 6, inciso a), última parte, de la Ley VII N° 22, es el proveedor quien tiene la carga procesal de acreditar los hechos que exoneren su responsabilidad. Se señaló que únicamente se acompañó imágenes de un video de vigilancia, pero no se produjo otra prueba que sostenga su posición. Eventualmente, la declaración testimonial en sede administrativa de los empleados involucrados, como así ofrecer una pericia sobre el televisor para constar si el mismo funciona correctamente o no, o la causa del desperfecto, hubiera podido brindar información de calidad en defensa de sus intereses. También hubiera sido importante contar con el video en forma íntegra y no fraccionado en imágenes. Por ello, la prueba recolectada en estos actuados fue insuficiente.

--- Como conclusión de lo expuesto, <PER_2> no logró acreditar en sede administrativa que el televisor funcionaba correctamente en forma previa al traslado del mismo por la consumidora. ----------

--- Entonces, el incumplimiento que se le imputada a <PER_2> torna viable la aplicación del

Documento anonimizado por AymurAI

artículo 10 bis de la Ley N° 24.240 por cuanto el producto es defectuoso y no es apto para su destino.----------

---Respecto de la imputación fundada en el artículo 11 de la Ley N° 24.240, cabe recordar que la garantía legal constituye un régimen autónomo de tutela del consumidor destinado a asegurar la reparación de los defectos o vicios propios del bien. La garantía legal tiene por objeto asegurar al consumidor la reparación de los defectos o vicios propios del bien existentes al momento de la entrega o que se manifiesten durante el plazo de garantía por causas inherentes al producto. El deber de garantía asegura al consumidor la reparación de los defectos o vicios propios del bien. No comprende, en cambio, los daños producidos por causas externas o posteriores a su entrega. Si el deterioro se produjo durante el traslado que se encontraba a cargo de la compradora, tal lo sostiene la recurrente, debió acreditar tal circunstancia para eximirse de responsabilidad, lo que no sucedió en el caso. ----------

---A mayor abundamiento, la solución adoptada se compadece con el principio protectorio que informa el régimen consumeril, sin que ello implique sustituir la carga probatoria ni fundar la decisión en una situación de duda, sino valorar las constancias del procedimiento conforme a las reglas propias de la relación de consumo.

---En virtud de lo hasta aquí expuesto, corresponde confirmar la multa impuesta.----------

---En cuanto a la aplicación del artículo 40 bis de la Ley N° 24.240, se encuentran reunidos sus presupuestos de procedencia. La norma exige la existencia de un perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria ocasionado de manera inmediata como consecuencia de una acción u omisión atribuible al proveedor. ----------

---En el caso, al encontrarse discutida la existencia de una acción u omisión que le haya producido daño a <PER> , correspondía a <PER_2> acreditar el correcto funcionamiento del producto antes de su retiro del local, no alcanzando con el control externo del mismo. Por ello, existiendo una relación de consumo en la cual el sujeto tutelado sufrió un daño antijurídico por el desperfecto del producto, se torna procedente el daño directo. El nexo causal se tiene por configurado no por la sola existencia del desperfecto, sino por la omisión probatoria de la proveedora respecto de un extremo esencial de su prestación: la entrega de un producto apto para su uso normal. Existiendo entonces nexo causal entre el menoscabo invocado y una conducta imputable a la proveedora, la indemnización prevista en el artículo 40 bis resulta procedente y, por tanto, se confirma.----------

--- La procedencia del daño directo no deriva de la sola insuficiencia probatoria de la proveedora, sino de encontrarse acreditado que la consumidora abonó el precio de un producto nuevo que, inmediatamente después de su adquisición, resultó inhábil para el uso al que estaba destinado. ----------

nonimizado por AymurAI

---En cuanto al planteo de inconstitucionalidad efectuado por la recurrente respecto del pago previo de la multa impuesta, cabe desestimarlo por inoficioso. El artículo 7 de la Ley VII N° 22 establece que los recursos contra los actos administrativos que dispongan sanciones tramitarán por ante la Cámara de Apelaciones y que será concedido con efecto suspensivo. Por lo expuesto, no es necesario un pronunciamiento del Tribunal al respecto.

---**V.** --Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se imponen a la recurrente vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (artículo 69 del CPCC). ----------

---En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuaron, corresponde regular los honorarios de <PER_5> y <PER_6> , respectivamente apoderado y patrocinante de <PER_2> , por su labor en esta sede en la suma equivalente a 8 JUS (conforme artículos 5, 6 bis, 7 y 46 de la Ley XIII N°. 4), incluyendo el plus procuratorio y con más el IVA si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96, Leyes N° 23.349 y N° 23.871), siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel. ----------

---Por ello, la Sala 1° de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE</u>: ----------

---CONFIRMAR la Disposición N° 216/2026.----------

---**IMPONER** las costas a la recurrente. ----------

---REGULAR los honorarios de <PER_5> y <PER_6> , por su labor en esta sede en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, incluido el plus procuratorio, con más el IVA en caso de corresponder, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el artículo 2 de la Ley de arancel. ----------

---REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.----------

Suscripta digitalmente por los Jueces de Cámara:

-----*Dra. Florencia CORDÓN FERRANDO*

-----*Dr. Diego Eduardo FERREYRA*

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° <u>_06__</u>/2026 - SICA.

-----*Ricardo Fabián GRIFFITHS (Secretario de Cámara)*

Documento anonimizado por AymurAI