Trelew, 06 de julio de 2026.

VISTOS:

Estos autos caratulados: **“ <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (PER, <PER_1>)” (Expte. N° 240 - Año 2025 CAT),** venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por **<TEXTO_ANONIMIZAR_1> .** a hojas 71/76 contra la Disposición N° 64/2026 DGDPCyU dictada el 15/04/2026 por la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (hojas 64/66), concedido mediante Disposición N° 082/2026 del 04/05/2026.

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 64/2026 DGDPCyU del 15/04/2026, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (en adelante DGDPCyU) ordenó a <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . y/o A QUIEN RESULTE RESPONSABLE que, en el plazo de 10 días, abone a la Sra. <PER_1> la suma de $3.006.681,56 en concepto de daño directo de acuerdo a lo establecido en el art. 40 bis de la LDC. Además, le impuso la sanción de $5.880.172,52 correspondiente a 4 canastas básicas tipo 3 por infracción a los arts. 4, 5, 6 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor en su carácter de reincidente, y la sanción accesoria de publicación a su costa de la parte dispositiva de la disposición.

Para decidir de ese modo, tuvo en cuenta que la empresa denunciada incurrió en una violación a los artículos mencionados, y consideró acertado equiparar a la denunciante como consumidora final, por cuanto los postes de Telefónica se encontraban ubicados al lado de su vivienda, a pesar de que no era clienta de la empresa. Además, indicó que, aún sin tener una relación contractual o de consumo directamente con la denunciante, se encontraban reunidos los requisitos exigidos por la ley en los términos del art. 3° para establecer la existencia de una relación de consumo entre las partes.

II. Contra dicha resolución <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . interpuso recurso de apelación. Cuestiona, en primer término, la competencia de la oficina de defensa del consumidor, ya que —sostiene— no existiría relación de consumo entre las partes. La caída del poste sobre el techo de la vivienda de la denunciante no se correspondería, según su opinión, con una relación de consumo de acuerdo a los establecido por el art. 3° de la Ley 24.240.

En ese razonamiento, sostiene que la autoridad de aplicación habría efectuado una errónea y arbitraria interpretación de las leyes aplicables, ya que la figura del “consumidor expuesto” fue suprimida por aplicación del Código Civil y Comercial, y en base a ello, no habría relación de consumo.

En segundo término, se agravia porque la autoridad de aplicación tomó como ciertos los dichos de la denunciante, los que no estarían acreditados por probanza alguna. Afirma

Documento anonimizado por AymurAI

que la empresa le indicó a la denunciante el procedimiento para iniciar el reclamo por los daños ocasionados y cuál sería la vía pertinente para llevar adelante el trámite.

Dice que a partir de la denuncia efectuada, la empresa dispuso un procedimiento interno dentro del área que atiende este tipo de reclamos, encontrándose dentro de los plazos establecidos para evaluar el monto y posterior pago a la Sra. <PER_1> , quien no habría respetado los procedimientos y plazos internos de la empresa y decidió optar por la vía de defensa del consumidor.

En tercer término, se agravia porque la autoridad de aplicación consideró aplicable el art. 5° de la LDC. Afirma que sus servicios no suponen riesgo para los usuarios, y que lo ocurrido es ajeno a una relación de consumo.

El cuarto agravio cuestiona los montos de la disposición apelada y la aplicación del art. 19° de la LDC*: "Cabe preguntarse qué termino, que plazo, que condición no se respetó para con la Sra. <PER>, considerando que no hay vínculo de consumo alguno" (sic).*

Asimismo, dice que los supuestos daños en los términos del art. 40° bis no fueron adecuadamente constatados. Dice que las sumas son por cemento, cal, bolsa de arena, machimbre, espuma y membrana, y que no superan los $350.000, y el presupuesto de mano de obra sería por $450.000, por lo que considera irrisoria la suma de $3.006.681,56. En ese sentido, manifiesta que se contempla indebidamente la reparación de un daño mayor del acreditado.

En el quinto cuestionamiento dice que se agravia por la multa impuesta en los términos del art. 49 de la LDC. Indica que*: "Efectivamente no dice en qué forma el accionar de nuestra representada en este caso perjudicó al denunciante quien, reiteramos, tuvo a su disposición la línea durante todo el tiempo hasta que pidió la baja, no desarrolla esboza apreciaciones respecto de la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio que habría obtenido con su conducta, el grado de intencionalidad, ni que hablar de la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción…" (sic)*
Agrega que se la declaró reincidente de modo arbitrario, sin fundamentar acabadamente.

Finalmente, plantea la caducidad del procedimiento administrativo. Sostiene que entre la denuncia efectuada el 25/03/2025 y la disposición notificada el 15/04/2026 transcurrió más de un año, superando ampliamente el plazo fijado por la ley I N° 18. Agrega que "*no existe en el expediente ni se ha consignado causal excepcional alguna que justifique tal inacción*" (por parte de la autoridad de aplicación).

III. Según ha sido señalado en otras oportunidades, esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitado a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, 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 (este Tribunal: Sala 3, SICA 5/2025;

nonimizado por AymurAI

Sala A, SICA 06/2011, SICA 12/2017 y SICA 16/2025, entre otras y Sala B, SICA 12/2025, con cita a STJCh, SD Nº 18/SRE/2002, SD Nº 13/SCA/2006, y SI Nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal, Cassagne, Juan Carlos, “La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial”, LL, 2008-E, 1274).

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 (conf. Cassagne, Juan Carlos, “La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial”, L.L, 2008-E, 1274).

IV. Preliminarmente, cabe señalar que únicamente serán atendidos los agravios considerados pertinentes para decidir adecuadamente la cuestión. En este sentido, la Corte Suprema de Justicia Nación ha señalado que: *"los jueces no están obligados a seguir y decidir todas las alegaciones de las partes, sino sólo a tomar en cuenta lo que estiman pertinente para la correcta solución del litigio"* (confr. "Tolosa, Juan C. c. <TEXTO_ANONIMIZAR_1> .", fallado el 30/4/74, pub. LA LEY, 155-750, N° 385). De esta suerte, se reitera una doctrina expuesta en múltiples ocasiones, merced a la cual se exime al juzgador de tratar todas las cuestiones expuestas por los litigantes y de analizar los argumentos que, a su juicio, no sean decisivos (Fallos: 272:225; 274:113; entre otros).

V. En el marco expuesto corresponde abordar en primer término el agravio vinculado con la existencia de relación de consumo entre las partes, en tanto su eventual procedencia torna innecesario el tratamiento de los restantes cuestionamientos introducidos por la recurrente.

<TEXTO_ANONIMIZAR_1> . cuestiona la competencia de la oficina de defensa del consumidor, ya que —afirma— no existiría relación de consumo entre las partes. La caída del poste sobre el techo de la vivienda de la denunciante no se correspondería, según su opinión, con una relación de consumo de acuerdo a lo establecido por el art. 3° de la Ley 24.240. En ese razonamiento, sostiene que la autoridad de aplicación habría efectuado una errónea y arbitraria interpretación de las leyes aplicables, ya que la figura del “consumidor expuesto” fue suprimida por aplicación del Código Civil y Comercial, y en base a ello, no habría relación de consumo.

A los fines de dilucidar la controversia, se comenzará señalando que la noción de consumidor se relaciona con un hecho jurídico que es el “consumir”, y no con la calidad de acreedor o deudor de una obligación o con un contrato en particular. Permite ser aplicada a una cantidad de contratos disímiles. Toma en cuenta específicamente la posición de debilidad estructural en el mercado (conf. Lorenzetti, Ricardo Luis, “

Documento anonimizado por AymurAI

<TEXTO_ANONIMIZAR_2>, Año 2004, pág. 136; en igual sentido mismo autor en “El Derecho Privado como Protección del Individuo Particular, Revista de Derecho Privado y Comunitario Nro. 7, Derecho Privado en la Reforma Constitucional”, Ed. Rubinzal Culzoni, pág. 53 y sgtes.).

Por ello se ha dicho que el concepto “relación de consumo” contemplado en el art. 42 de la Constitución Nacional que refiere a los derechos de los consumidores y usuarios “en la relación de consumo” implica un concepto más amplio que el de “contrato de consumo” dado que comprende todas las etapas, circunstancias y actividades destinadas a colocar en el mercado bienes y servicios para ser adquiridos por los consumidores y usuarios.

Se reputa proveedor a toda persona física o jurídica, pública o privada, que en forma profesional, aun ocasionalmente, se ocupa de la producción, montaje, creación, construcción, importación, exportación, distribución o comercialización de bienes y/o servicios, quedando excluida de esta noción quienes lo presten en relación de dependencia (Lorenzetti, Ricardo; del texto sugerido en las XIV “Jornadas Nacionales de Derecho Civil –Argentina- Tucumán”, 1993, en “La relación de consumo”., La Ley, del 03/12/96).

Así las cosas, el concepto de consumidor tiene dos elementos básicos, relacionados entre sí, que habrán de esclarecerse en cada caso a efectos de comprobar su existencia y la consecuente presencia de una relación de consumo, a saber, uno subjetivo, la posición de destinatario final del producto; y otro objetivo, la utilización o adquisición del bien o servicio con una finalidad ubicada por fuera del ámbito empresarial o profesional. En otras palabras, que la persona adquiera el producto o servicio para saciar una necesidad propia o particular.

Con respecto al primer elemento, de carácter subjetivo, la doctrina ha señalado que este requisito pone de manifiesto que la persona adquiere el bien o servicio con la finalidad de destinarlo a su propio consumo o utilización. En consecuencia, tales bienes o servicios permanecen dentro de su esfera personal o doméstica, sin reingresar al mercado mediante su incorporación a un proceso de comercialización o explotación económica.

Por su parte, en lo que respecta al segundo presupuesto, de carácter objetivo, resulta necesario indagar la finalidad perseguida por la persona —humana o jurídica— al adquirir el bien o servicio, a fin de determinar si dicha adquisición está destinada a satisfacer una necesidad propia, privada, doméstica, familiar o empresarial, siempre que esta última no se encuentre intrínsecamente vinculada con su actividad económica, aun cuando pueda guardar relación con su objeto social (conf. Sala “B”, S.I. Nº 13/2018).

Desde tal perspectiva, puede definirse la relación de consumo como el vínculo que se establece, de una parte, entre el productor o proveedor que suministra un bien o presta un servicio y, de la otra, el consumidor que lo adquiere y utiliza como destinatario final para satisfacer una necesidad ubicada por fuera del ámbito empresarial o profesional.

nonimizado por AymurAI

Sentado ello, corresponde efectuar el análisis de los hechos y la documental que surgen del expediente traído en apelación:

a) El 25/03/2025 se presentó <PER_1> ante las oficinas de la DGDPCyU de Rawson y denunció a <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . por la caída de un poste de la empresa prestadora del servicio telefónico sobre el techo de su casa. Pretende el pago de los materiales y mano de obra para el arreglo de su vivienda.

b) A hojas 26 del expediente se presentó la empresa por intermedio de su apoderado, planteó la incompetencia de esas oficinas de defensa del consumidor por entender que la Sra. <PER_1> no es clienta de la empresa.

c) A hojas 36 y 37 luce agregado un formulario de "RECLAMO POR DAÑOS A TERCEROS" con encabezado de la denunciada, suscripto el 14/02/2025 y firmado por la denunciante, en el cual se consigna el siniestro, los daños sufridos y la pretensión de resarcimiento.

d) A hojas 38 obra el acta de audiencia conciliatoria, en la cual la empresa manifiesta que en el plazo de 5 días aportará los datos de la empresa aseguradora y que ratifica la incompetencia de la DGDPCyU.

e) A hojas 42 se agregó copia impresa del correo electrónico del 27/05/2025 de la denunciante, dirigido a la DGDPCyU en el que manifiesta que se comunicaron del seguro de la empresa para hacerle un ofrecimiento en dinero, pero que fue rechazo por ser considerado insuficiente.

Ahora bien, del examen integral de las constancias de la causa surge que el hecho denunciado consistió en un accidente ocurrido en la vivienda de la Sra. <PER_1> , cuando un poste presuntamente perteneciente a PER, o destinado a la prestación del servicio a su cargo, cayó sobre el techo del inmueble.

En ese marco, no se advierte de qué modo la Sra. <PER_1> podría ser considerada consumidora de un servicio prestado por la empresa, en los términos del elemento subjetivo antes desarrollado. Del mismo modo, tampoco se verifica que

<PER_2> revista la calidad de proveedora de un bien o servicio destinado al consumo de la denunciante o de su grupo familiar o social, conforme al elemento objetivo de la relación de consumo.

En opinión de esta Alzada, en el caso no se encuentran reunidos los presupuestos necesarios para configurar una relación de consumo entre las partes. En efecto, no existe ningún indicio ni elemento probatorio que permita concluir lo contrario, como podría ser la existencia de una factura, un recibo de pago o cualquier otra constancia que acreditara la contratación del servicio a nombre de la denunciante o de alguna persona integrante de su grupo familiar.

Documento anonimizado por AymurAI

En esa misma línea, tampoco se advierte que la Sra. <PER_1> pueda ser equiparada a una consumidora en los términos del art. 1 de la Ley 24.240, tal como lo sostiene la disposición recurrida.

Sobre esta cuestión, el art. 1 de la LDC —Objeto. Consumidor. Equiparación— y el art. 1092 del CCCN señalan que queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Se incluye allí al denominado usuario no contratante, en tanto, si bien el consumidor contratante puede adquirir para sí, también lo puede hacer para el uso de su grupo familiar o social. De esta manera, se incluye como usuario a quien usa o se sirve del bien o servicio aún sin contratar, pudiendo ser un familiar o un tercero (conf. <TEXTO_ANONIMIZAR> S 05/06/2018, SD, " <PER_3> y otro/a <PER_4> . y otro/a s/. Daños y Perj. Incump. Contractual", JUBA, Sumarios B5050266 y B5050267, citado en la SICA 05/19 Sala "A" de esta Alzada). Este tampoco es el caso. De la lectura de las actuaciones no surge documentación que respalde la supuesta "relación de consumo" entre las partes o que existan elementos que indiquen como procedente la equiparación como consumidora de la Sra. <PER_1> que realiza la DGDPCyU.

En consecuencia, en el ejercicio de las facultades revisoras ejercidas por esta Alzada, corresponde revocar la Disposición Administrativa apelada.

Lo anteriormente explicado no obsta a la reparación del daño sufrido por la denunciante, que deberá encarrilarse en una acción de conocimiento más amplia, que permita la producción de prueba pericial y la cuantificación del daño, a los fines de determinar la responsabilidad de la empresa o de terceros intervinientes.

Por último, y dada la forma en que se resuelve el presente, corresponde revocar la disposición administrativa apelada, también en cuanto a las multas y sanciones accesorias.

VI. En lo concerniente a las costas generadas en esta instancia, en atención a cómo se resuelve la cuestión y conforme lo establecido en el artículo 11 de la ley VII N° 22, corresponde que sean impuestas por su orden (conf. artículo 72 del CPCC).

En consecuencia, se regulan los honorarios del Dr. <PER_5> , letrado apoderado de la recurrente, por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido en la suma equivalente a ocho (8) Jus (conf. artículos 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII N° 4) con más el IVA si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871).

En su mérito, la sala "3" de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**

nonimizado por AymurAI

I) **REVOCAR** la Disposición N° 064/2026 DGDPCyU dictada el 15/04/2026 por la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (fs. 64/66), en todo lo que ha sido materia de agravios.

II) **IMPONER** las costas por su orden.

III) **REGULAR** los honorarios del Dr. <PER_5> , letrado apoderado de <TEXTO_ANONIMIZAR_1> ., en 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la Ley XIII N° 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere.

IV) **TENER PRESENTE** la reserva del caso federal efectuada por la denunciada.

V) **REGÍSTRESE**, **NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVANSE**.

Suscripta digitalmente por:

- Dra. Natalia I. SPOTURNO (PRESIDENTA)

- Dr. Sergio R. LUCERO (JUEZ DE CÁMARA)

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° 07 /2026 - SICA. CONSTE.

- Dra. María B. MEDINA (Secretaria de Refuerzo).

Documento anonimizado por AymurAI