Trelew, 05 de agosto de 2026.

I.- VISTOS: Estos autos caratulados: "**<PER_1> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<PER_4>)**" **(Expte. N° 256- Año 2026 CAT)**, venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por <PER_1> contra la Disposición N° 67/26 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante "la Oficina"), concedido a fs. 234.

II.- Y CONSIDERANDO:

(i) Mediante la Disposición N° 67/26 ODC la Oficina ordenó a <PER_1>, <PER_2> y a <PER_3> abonar la suma de $ 10.255.315,85 al Sr. <PER_4>, DNI XX.XXX.XXX, en virtud del artículo 40° bis de la Ley 24.240.

Asimismo, impuso una multa a <PER_1> por la suma de $5.880.172,52 equivalente a cuatro canastas básicas tipo 3 del mes de febrero de 2026, por infracción a la Ley 24.240 en su carácter de reincidente; y a las empresas <PER_2> y <PER_3> una multa equivalente a Pesos Un Millón Ciento Cincuenta y Siete mil Doscientos Treinta y Nueve ($1.157.239) a cada una, por la infracción a la Ley N° 24.240 con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la presente disposición en el diario de mayor circulación de la zona donde se ha cometido la infracción y en el Boletín Oficial, de conformidad con lo prescripto por art. 47° de la Ley N° 24.240 y el art. 6º de la Ley VII N° 22, en un todo de acuerdo con los considerandos que anteceden.

Para resolver de tal manera, la autoridad de aplicación luego de reseñar los antecedentes de las actuaciones, refirió que las empresas denunciadas no presentaron descargo alguno en relación al acta de imputación, por lo tanto, señaló que se encontraban vencidos los plazos para contestar el traslado conferido, y sostuvo que se había respetado el derecho de defensa y debido proceso.

Seguidamente, tuvo por acreditada la relación de consumo entre el denunciante y las empresas involucradas. Consideró acreditado que las concesionarias en nombre y representacion de <PER_1> condujeron al denunciante a un error, e hicieron suscribir planes de ahorros que distaban de lo que realmente suscribieron posteriormente. En consecuencia, concluyó que incumplieron el deber de información previsto en el art. 4 de dicha ley, al no brindar explicaciones claras y suficientes acerca de las razones por las cuales no reintegraban las sumas reclamadas, ni responder adecuadamente los planteos formulados por el consumidor.

En cuanto a la infracción al art. 19 de la Ley 24.240, sostuvo que las empresas incumplieron las modalidades y condiciones comprometidas en el contrato de plan de

ahorro, al no efectuar la devolución de las sumas abonadas por el consumidor luego de la rescisión del plan, configurándose así la transgresión imputada.

Asimismo, entendió que se encontraban reunidos los presupuestos para la procedencia del daño directo, fijándolo en la suma de $10.255.315,85, calculada conforme la planilla de actualización obrante en las actuaciones a fs. 188. Finalmente, para graduar la multa ponderó la importancia de <PER_1> en el mercado, el volumen de planes de ahorro administrados y sus antecedentes sancionatorios como reincidente.

(ii) Contra dicha resolución se alzó la empresa "<PER_1>" mediante el recurso de apelación en examen.

En primer término, solicitó que se resuelva el planteó la nulidad de la Disposición N° 067/2026. Seguidamente, refirió a los antecedentes de hecho de la causa y planteó los siguientes agravios:

(a)"Inexistencia de imputación del "Daño Directo". Afectación al PRINCIPIO DE CONGRUENCIA PROCESAL y una vulneración del DEBIDO PROCESO". Sostuvo que la disposición recurrida resulta nula por cuanto la imposición del denominado "daño directo" no fue objeto de imputación en el Acta N° 077/2025.

Señaló que dicha acta únicamente imputó una presunta infracción a los arts. 4° y 19° de la Ley 24.240, referidos al deber de información y al incumplimiento de las cláusulas contractuales, sin incluir como cargo la obligación de reintegrar haberes netos ni la eventual condena al pago de daño directo. Manifestó que esa omisión le impidió ejercer una defensa adecuada respecto de la existencia, exigibilidad y cuantificación de dicho concepto, por lo que la decisión final habría vulnerado el principio de congruencia procesal, el debido proceso y el derecho de defensa.

(b) En segundo término, cuestionó la existencia de una obligación exigible que justificara la condena impuesta. Expresó que la autoridad administrativa ordenó el pago de $10.255.315,85 sobre la base de conceptos que, conforme al contrato de ahorro y a la normativa aplicable, no eran actualmente exigibles. Indicó que el reclamo original del consumidor ascendía a $2.631.842,96 más intereses. Efectuó consideraciones al respecto.

(c) A continuación, denunció la arbitrariedad manifiesta de la disposición por incurrir en una contradicción interna respecto de la existencia del descargo presentado e invocó nulidad por vicio en la motivación del acto recurrido.

Expuso que, mientras en los considerandos la autoridad administrativa reseñó los argumentos vertidos por su parte y reconoció la presentación del descargo obrante a fs. 163/181, posteriormente afirmó que las empresas no habían presentado descargo alguno, las declaró en rebeldía y aplicó las consecuencias derivadas de ese supuesto silencio.

Sostuvo que dicha contradicción revela una ausencia de motivación suficiente del acto administrativo, vulnera el principio de verdad material e impidió la valoración efectiva de la prueba y de los argumentos defensivos oportunamente introducidos.

Finalmente, cuestionó la atribución de responsabilidad solidaria con <PER_2> y <PER_3> y violación al principio de individualización de la pena.

Luego, ofreció prueba, efectuó reserva de caso federal y realizó el petitorio de estilo.

III. Tratamiento.

De manera preliminar debe recordarse que 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 (Sala A, SICA Nº 63/2021, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; 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. SICA Nº 63/2021, Sala A, con cita a Cassagne, Juan Carlos, “La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial”, LL, 2008-E, 1274).

De los antecedentes obrantes en las presentes actuaciones surge que <PER_1> presentó –a fs. 163/181– el descargo frente al Acta de Imputación N° 077/2025 (obrante a fs. 155/155 vta.).

Sin embargo, si bien la Oficina de Defensa del Consumidor efectuó en la Disposición N° 067/2026 una reseña de los argumentos desarrollados en dicho descargo, posteriormente afirmó expresamente que las empresas denunciadas no habían presentado descargo alguno en relación con el acta de imputación, declaró vencidos los plazos y continuó el trámite, resolviendo el fondo del asunto sin efectuar consideración alguna de las defensas opuestas por la recurrente.

En consecuencia, le asiste razón al apelante en cuanto sostiene que la autoridad de aplicación incurrió en una arbitrariedad que se evidencia en una falta de examen real de las actuaciones, vulnerando el derecho de defensa y debido proceso (fs.205 vta. ante último párrafo).

Tal proceder evidencia una manifiesta falta de motivación del acto administrativo, en tanto la Administración omitió exteriorizar las razones por las cuales desestimó los planteos de la recurrente. Por consiguiente, se encuentra acreditada la afectación el debido proceso administrativo y del derecho de defensa de <PER_1>.

Corresponde destacar que el derecho a una decisión fundada presupone, entre otros elementos: expresar las razones de la emisión del acto administrativo, la consideración expresa de sus argumentos y de las cuestiones propuestas, la obligación de decidir expresamente las peticiones y la de fundar las decisiones (conf. Sala A SICA N° 01/2014, SICA N° 7/2018 con cita a Gordillo, Agustín: "Tratado de Derecho Administrativo", Ed. Fundación de Derecho Administrativo, 2000, Tº 2, págs. IX-16/20).

La motivación constituye un requisito esencial de validez del acto administrativo, pues permite conocer las razones de hecho y de derecho que condujeron a la Administración a adoptar la decisión y posibilita el adecuado control de su juridicidad. No basta la mera reseña de los argumentos introducidos en el descargo por la empresa –ahora recurrente–, sino que resulta indispensable que la autoridad administrativa se expida sobre ellos y exprese las razones que justifican su aceptación o rechazo.

En el caso, la ausencia del tratamiento del descargo presentado por <PER_1> privó de eficacia al ejercicio de su derecho de defensa, pues las cuestiones y argumentos introducidos por la ahora recurrente no fueron objeto de consideración alguna al momento de dictarse la disposición impugnada.

Cabe poner de resalto, en el caso, la autoridad administrativa no solo omitió tratar las defensas introducidas por <PER_1>, sino que resolvió la controversia sobre la premisa -objetivamente errónea- de que la empresa no había presentado descargo alguno, pese a haber reseñado previamente su contenido. Tal contradicción evidencia la ausencia de una motivación suficiente y configura un vicio con entidad suficiente para declarar la nulidad de la Disposición N° 067/2026, debiendo ordenarse a la Oficina de Defensa del Consumidor que dicte un nuevo pronunciamiento, considerando y resolviendo expresamente las defensas oportunamente articuladas por la recurrente.

En consecuencia, declarada la nulidad de la Disposición N° 067/2026 por el vicio de motivación señalado precedentemente, deviene inoficioso ingresar al tratamiento de los restantes agravios introducidos por la recurrente, vinculados con la imputación del daño directo, la exigibilidad de las sumas reclamadas y la atribución de responsabilidad solidaria, toda vez que la invalidez del acto administrativo impugnado torna abstracto su análisis en esta instancia.

IV.- <u>Consideraciones adicionales sobre el daño directo, el Dr. Lucero dijo:</u>

Sin perjuicio de compartir la solución propiciada en los considerandos precedentes, en cuanto corresponde declarar la nulidad de la disposición recurrida por el vicio de motivación allí señalado, este magistrado estima oportuno dejar sentada, a mayor abundamiento y sin incidencia en la decisión adoptada, la posición que ha sostenido en reiterados antecedentes respecto del instituto del daño directo, conforme a la cual la mera denuncia formulada por el consumidor al promover las actuaciones administrativas no equivale, por sí sola, al ejercicio de una demanda de daño directo con pretensión indemnizatoria en los términos del art. 40 bis de la Ley 24.240.

En tal sentido, la autoridad administrativa incurre en un exceso de facultades al pronunciarse sobre una pretensión no formulada en el momento procesal oportuno mediante el planteo de una demanda propiamente dicha por daño directo (conf. esta Sala, SICA N° 02/2025, SICA N° 08/2025, SICA N° 24/2025, SICA N° 13/2025, SICA N° 02/2026; Sala B, SICA N° 5/2025, SICA N° 6/2024, SICA N° 24/2022 y SICA N° 4/2017, entre muchas otras).

Ello, por cuanto la denuncia tiene por finalidad poner en conocimiento de la autoridad administrativa la presunta infracción a la normativa consumeril e instar la apertura del procedimiento, mientras que la pretensión resarcitoria requiere una manifestación expresa de voluntad, formulada en el momento procesal oportuno y con la debida determinación de su objeto, alcance, monto y prueba.

Desde esa perspectiva, la procedencia del daño directo presupone que el consumidor –una vez fracasada la instancia conciliatoria y abierta la etapa contradictoria– haya deducido formalmente dicha pretensión (demanda por daño directo) dentro del procedimiento administrativo, de modo tal que el proveedor conozca con precisión el reclamo indemnizatorio que se dirige en su contra y pueda ejercer plenamente su derecho de defensa respecto de su procedencia, extensión y cuantificación.

Corresponde recordar que el proceso tramitado por ante la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew es de carácter administrativo. Y, que dicho procedimiento administrativo se rige por las normas de la ley especial (Ley VII N° 22 y su Dcto. Regl. 896/98), por las contempladas en la Ley de Procedimientos Administrativos (Ley I N° 18) y por el Código Procesal Penal de la Provincia (Ley XV N° 9), normas a las que remite subsidiariamente. La remisión supletoria al proceso penal encuentra plena justificación y fundamento en que, a través dicho procedimiento administrativo especial, eventualmente, se concreta la potestad punitiva Estatal, de lo que se deriva naturalmente que, en tanto las eventuales sanciones que se resuelvan poseen naturaleza jurídica represiva -sanción-, el

mismo se encuentra indudablemente alcanzado por los principios que rigen el derecho penal común por cuanto, por su intermedio se expresa el poder punitivo estatal.

De otro lado, tal lo dispuesto por el art. 44 de la Const. Provincial, es inviolable la defensa en juicio de la persona en todo procedimiento administrativo entendido con criterio amplio. Y, forma parte esencial de esta manda constitucional el resguardo del principio de congruencia, es decir, la adecuada relación entre lo demandado, controvertido -o bien, de lo que se haya podido controvertir- y el decisorio.

En ese orden, la autoridad de aplicación únicamente puede disponer una reparación por daño directo cuando dicha pretensión hubiera sido oportunamente introducida en el procedimiento y sometida al contradictorio.

Resulta pertinente señalar que el trámite del procedimiento administrativo a seguir se encuentra previsto de la compaginación y coordinación de los arts. 5 y 6 de la Ley VII Nº 22, su decreto reglamentario N° 896/98 y, sobre todo, atendiendo a las citadas normas supletorias.

Así pues, del juego armónico de los artículos 26, punto 10º de la Ley I N° 18, que alude al principio de asistencia a la parte no instruida y de los arts. 58, 284 inc. 1º y 292, inc. 2º de la Ley XV N° 9, puede extraerse el siguiente procedimiento debido: a) fracasada la instancia conciliatoria la autoridad de aplicación debe informar al denunciante que aspira a la defensa de su interés particular, sobre la posibilidad de reclamar por el daño directo, quien debe manifestar su voluntad de hacerlo o no, de lo cual habrá de dejarse constancia en la sede administrativa mediante el acta respectiva; b) una vez avisado e informado debidamente el administrado de tal posibilidad (recuérdese que no es exigencia legal la asistencia técnica letrada en dicha instancia administrativa), recién corresponderá labrar el acta de infracción o “acto administrativo de imputación infraccional”; c) labrada dicha acta de infracción, deberá ser notificada obviamente al proveedor imputado, pero también, al denunciante que manifestara antes su intención de demandar por el daño directo. Tal notificación al denunciante tiene como finalidad instarlo a que produzca formalmente su reclamo o pretensión del daño directo, debiendo precisar en qué consiste -indicar el daño inmediato sufrido-, precisar el monto que pretende y ofrecer toda la prueba relativa a dicha pretensión; y, d) concretada la demanda del daño directo en tales términos se ordenará el respectivo traslado al proveedor -ahora sí, además de imputado, propiamente demandado- para que ejerza su defensa y ofrezca o aporte la prueba de la que quiera valerse en sustento de su defensa.

Nótese que sólo con la demanda del daño directo el denunciante se constituye como verdaderamente parte en el procedimiento especial que se abre con la imputación que

efectúa la autoridad de aplicación. Sólo a partir de ese momento el denunciante asume, respecto de esa pretensión resarcitoria, la calidad de parte en sentido técnico-procesal, diferenciándose de la mera condición de denunciante**.**

En tales condiciones, de verificarse en el caso concreto que el consumidor no formuló formalmente la pretensión de daño directo en la oportunidad procesal correspondiente, no se le confirió traslado específico de dicha pretensión a la proveedora, podría configurarse una afectación del principio de congruencia y del derecho de defensa, en tanto la condena recaería sobre una pretensión respecto de la cual el proveedor no habría contado con una efectiva oportunidad de controvertir.

No obstante ello, tales consideraciones se formulan únicamente a mayor abundamiento y sin incidencia en la solución del presente caso, desde que la nulidad del acto administrativo aquí declarada obedece al vicio de motivación precedentemente analizado, circunstancia que torna abstracto el examen de los restantes agravios introducidos por la recurrente.

V. Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán por el orden causado (artículo 69 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios de los abogados <PER_6>, en la suma equivalente a ocho (8) JUS, más el IVA en caso de corresponder, siempre que no se encuentre comprendida en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

Por ello, la Sala "3" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE:

I) **DECLARAR** la nulidad de la Disposición N° 067/2026- ODC de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew y, en consecuencia, remitir el expediente al organismo a fin de que dicte un nuevo pronunciamiento teniendo en cuenta la presentación realizada a fs. 163/181 por <PER_1>.

II) **IMPONER** las costas en el orden causado.

III) **REGULAR** los honorarios del Dr. **<PER_6>,** en la suma equivalente a 8 Jus, con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendida en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

IV) **REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVASE**.-

Suscripta digitalmente por:

- *Dra. Natalia I. SPOTURNO (PRESIDENTA)*
- *Dr. Sergio R. LUCERO (JUEZ DE CÁMARA)*

  REGISTRADA BAJO EL N° __08 /2026 - SICA. CONSTE.
- *Dra. María B. MEDINA (SECRETARIA DE REFUERZO)*