---Trelew, 01 de septiembre de 2026. ----------
--

---**VISTOS Y CONSIDERANDO:** ----------

---**I.** Mediante Disposición N° 59/2026, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (en adelante "ODC") hizo lugar al reclamo formulado por <PER_1> contra <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . (en adelante " <PER_2> "), por la infracción a los artículos 4°, 7°, 8° y 10° bis de la Ley N° 24.240 y la sancionó con una multa de $735.021,59, ordenando la publicación de la resolución condenatoria en el diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial. Asimismo, ordenó a la denunciada a que en el plazo de 10 días hábiles entregara al consumidor el libro "Honorarios en la justicia nacional".----------

---Para así resolver señaló que <PER_1> había adquirido el libro "Honorarios en la justicia nacional" por la suma de $13.500 más la suma de $8.000 en concepto de envío, a través de la página web de <PER_2> . Una vez confirmada la compra le indicaron a través de un correo electrónico que no contaban con stock disponible y que podía optar entre esperar su reimpresión, la cual demoraría un plazo máximo de veinte días hábiles o la devolución del dinero. <PER_1> opto por esperar la reimpresión del libro, pero una vez que existió stock le indicaron que el nuevo valor era de $156.000, ofreciéndole nuevamente la devolución de lo abonado o indicándole que debía abonar la diferencia. Como respuesta a ello, <PER_1> solicitó que se respete el precio abonado oportunamente y que le envíen el libro adquirido.

---Destacó que <PER_2> no contestó el acta de imputación ni aportó prueba a fin de desvirtuar las afirmaciones formuladas por el denunciante. ----------

---En tal contexto, la ODC consideró configurada la infracción al deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley N° 24.240, por cuanto <PER_2> no acreditó que se le hubiera suministrado al comprador información cierta, clara y detallada sobre los motivos de la falta de remisión del libro. ----------

---Expresó que dicha conducta no solo importa incumplimiento del deber de información sino también infracción a los artículos 7 y 8 del mismo cuerpo normativo, respecto de la oferta y los efectos de la publicidad, en tanto se verificó una modificación del precio ofertado y publicitado, frustrando las legítimas expectativas generadas al consumidor. ----

---Finalmente entendió incumplida la obligación derivada del artículo 10 bis de la Ley N° 24.240, ya que <PER_2> no cumplió con la oferta realizada en la página web, y destacó que, en tal contexto, el consumidor se encuentra facultado a exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible, tal como ocurrió en el caso. ----------

Documento anonimizado por AymurAI

---**II.** El 22/04/2026 <PER_2> interpuso fundadamente recurso de apelación, que fue concedido por la ODC con efecto suspensivo el 04/05/2026. ----------

---En sus agravios plantea que el consumidor estaba comprando un libro de una editorial distinta a <PER_2> , y que cuando ello sucede al pasar por el carrito de compras el servidor comunica: *"Le informamos que las obras que no pertenecen a nuestro sello editorial están sujetas a modificaciones en su precio y/o disponibilidad"*. Aclara, además, que también se puede ver en la cláusula 5 de los términos y condiciones de la página web (*"al pie de la front page"*). ----------

---Agrega que cuando el denunciante compró el libro (15/04/2025) lo hizo al precio publicado en la página web de <PER_2> , pero al no haber stock en dicho momento, cuando la <PER_3> reimprimió el libro y envió su nueva lista de precios, el precio nuevo era de $156.000. ----------

---Indica que al cliente se le comunicó dicho cambio de precio, y como le pareció muy caro, se procedió a la devolución de la totalidad del importe abonado por él, respecto del valor del libro como de su envío a domicilio ($21.500). Por ello alega que, la revocación a la que refiere la disposición en sus considerandos quedo configurada y aceptada por el cliente con la transferencia de la totalidad del importe pagado. ----------

---Por último, argumenta que es evidente que no hubo un incumplimiento de su parte, sino más bien "*un aprovechamiento por parte del cliente de un valor irrisorio, casi 12 veces más barato que el real*" y que el decisorio se apoya en hechos que difieren con la realidad, solicitando que se revoque y deje sin efecto la disposición. ----------

---**III.** Pasando a resolver, de manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada 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 (STJ, SD Nº 18/SRE/2002, SD Nº 13/SCA/2006, y SI Nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos331:1369, 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 dicho marco, también este Tribunal debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados, conforme el artículo 280 del CPCC, por remisión del párrafo final del artículo 7 de la Ley VII Nº 22.----------

---Para comenzar el análisis de legalidad de las infracciones cuestionadas en el presente

nonimizado por AymurAI

caso, cabe puntualizar que, de las constancias del expediente administrativo, se desprende que: ----------

---a) --Las actuaciones administrativas se iniciaron con la denuncia de <PER_1> en relación a la compra del libro “Honorarios en la justicia nacional”.----------

---En dicha denuncia, el consumidor relata que compró el libro mencionado a través de la página web de <PER_2> y que luego de concretado el pago le informaron por correo electrónico que no contaban con stock disponible, por ello, decidió esperar a la reimpresión del libro y posteriormente <PER_2> se volvió a comunicar por correo electrónico informando el cambio de precio del producto. Ante tal circunstancia, respondió exigiendo que se respete el precio por el cual se concretó la compra y solicitó que le envíen el libro.

---b)-- En instancia administrativa se celebraron dos audiencias conciliatorias, el 24/07/2025 y el 27/08/2025, a las que <PER_2> no concurrió. ----------

---c) --El 02/03/2026 por Acta de Imputación – Infracción y apertura de sumario N° 07/2026, la ODC imputó a <PER_2> por la infracción a los artículos 4, 7, 8 y 10 bis Ley N° 24.240. ----------

---d) El 01/04/2026 la autoridad de aplicación emitió la disposición sancionatoria objeto de apelación.----------

---A fin de dar respuesta al recurso corresponde señalar que no se encuentra controvertido que el denunciante adquirió un libro por la página web de <PER_2> y que posteriormente formuló un reclamo administrativo por la falta de envío dicho libro, luego de un intercambio de correos electrónicos entre las partes en los que no arribaron a un acuerdo. -

---Tampoco que el libro adquirido pertenece a otra editorial y que el denunciante pudo concretar la compra en la página web de la denunciada y fue con posterioridad que le informaron la falta de stock disponible y luego el aumento del precio, ofreciéndole la devolución de lo abonado o un link de pago para abonar la diferencia. ----------

---En su presentación, la recurrente pretendió desligarse de la responsabilidad que le compete como comercializadora del producto adquirido por <PER_1> , sin siquiera acreditar sus afirmaciones, lo que tampoco hizo en la instancia administrativa, en la que nunca se presentó. ----------

--- <PER_2> intenta eludir su responsabilidad al indicar que el cambio en el precio se debió a la reimpresión y nuevo precio dispuesto por la <PER_3> , pero este argumento resulta inaudible. En materia de consumo, ninguno de los integrantes de la cadena de comercialización puede liberarse invocando el hecho de otro u otros, dado que entre ellos no invisten el carácter de tercero por el cual no deba responder, si alguno de los otros debe

Documento anonimizado por AymurAI

hacerlo. Según el régimen de tutela del consumidor son responsables todos aquellos proveedores que intervengan de forma profesional en la comercialización del producto y deben responder por ello, cualquiera sea el supuesto, en forma solidaria; sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos puedan iniciar (esta Sala, Sentencia Interlocutoria N° 14/2025 – SICA).----------

---En el caso se advierte que, independientemente de que <PER_2> pretende desligarse de la responsabilidad, culpando a <PER_3> por la falta de stock y aumento del precio luego de la reimpresión, lo cierto es que <PER_1> adquirió el libro en la página web de <PER_2> , única responsable de su administración. Si pudo concretar la compra, significa que la sancionada no sacó de oferta el producto, y por tanto, debe asumir la responsabilidad de su omisión ante el consumidor. ----------

---En relación al incumplimiento del deber de información debe recordarse que tiene base constitucional en el artículo 42 de la Constitución Nacional, y se encuentra presente sobre toda la duración de 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, Sentencia Interlocutoria N° 12/2025 – SICA, con cita a VALLESPINOS, Carlos Gustavo, OSSOLA, Federico Alejandro, “La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor”, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304).----------

---Esta Cámara dijo, en reiteradas oportunidades, que el sólo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Por lo tanto, no informar debidamente constituye la falta (conforme CAT, Sala A, SICA N° 15/2023 con cita a SICA N° 24/2022, SICA N° 02/2020, SICA N° 09/2015, entre muchas otras). ----------

---De las constancias obrantes en autos, se advierte que la denunciada omitió suministrar al consumidor información cierta, clara, detalla y oportuna acerca de la disponibilidad real del producto ofrecido previo a la compra del mismo, conforme lo exige el artículo 4 de la Ley N° 24.240. Además de que, luego de concretado el pago tampoco brindó una respuesta adecuada, clara y suficiente frente al reclamo del consumidor, y ni siquiera participó de la etapa conciliatoria llevada a cabo en la instancia administrativa. Es de notar que cuando le informó al consumidor la falta de stock y dio la opción al consumidor de esperar o resolver el contrato, tampoco le indicó en forma expresa la posibilidad de cambio de precio, circunstancia –allende la legalidad de modificación-, que privó a éste de tomar una decisión

nonimizado por AymurAI

debidamente informado. Y la decisión posterior de la empresa en forma unilateral de reintegrar los importes sin ningún tipo de conformidad del consumidor debe considerarse una afectación al trato digno (artículo 8 bis de la Ley N° 24.240).----------

---Por su parte, la vulneración de los artículos 7 (oferta) y 8 (efectos de la publicidad) de la Ley N° 24.240, se advierte de manera notoria en el caso, toda vez que la denunciada no respetó la oferta originalmente publicitada en su página web, lo cual generó en el consumidor una expectativa legítima de adquisición del producto en las condiciones allí establecidas. ----------

---El artículo 7 de la Ley N° 24.240, obliga al proveedor a mantener la oferta durante el tiempo en que fue formulada, salvo que proceda a su revocación o modificación, lo cual debe realizarse por medios similares a los empleados para su difusión y antes de que se produzca la aceptación por parte del consumidor. Sin embargo, nada de ello ocurrió en el caso, ya que la denunciada se limitó a informar, de manera unilateral y luego de realizada la compra, una supuesta *"falta de stock"*.----------

---La infracción al artículo 8 de la Ley N° 24.240 también se verifica de manera inequívoca. La normativa consumeril reconoce a la publicidad la aptitud de integrar la relación contractual, en tanto su difusión no es neutra: genera confianza en el consumidor, induce su decisión económica y produce expectativas que cuentan con tutela legal. En virtud de ello, el proveedor queda obligado a cumplir con lo publicitado, pues lo contrario implicaría desnaturalizar la función económica de la publicidad y vaciar de contenido el sistema de protección diseñado por el legislador. (Conforme CAT, Sala 2, SICA N° 12/2025)----------

---En el presente caso, la conducta de la empresa de cambiar el precio de libro una vez concretada la compra, sin brindar una explicación suficiente y sin revocar formalmente la oferta, o no habiéndolo probado, vulnera de manera directa la tutela que los artículos 7 y 8 de la Ley N° 24.240 imponen. ----------

---Por todo lo expuesto, también se configura un incumplimiento del contrato en los términos del artículo 10 bis de la Ley N° 24.240, que habilita al consumidor a exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible. ----------

---Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 59/2026 DGDyPCyU (01/04/2026) se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmar la disposición recurrida.----------

---**IV.** Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (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 del

Documento anonimizado por AymurAI

abogado <PER_4> , patrocinante de la denunciada, en la suma equivalente a 8 JUS (artículos 5, 6, 7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4), con más el IVA en caso de corresponder.----------

---**Por ello, la Sala 1° de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE: ----------**

---**CONFIRMAR** la Disposición N° 59/2026 DGDyPCyU (01--/04/2026) de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios.----------

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

---**REGULAR** los honorarios del abogado <PER_4> en la suma equivalente a 8 JUS, con más el IVA en caso de corresponder. ----------

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

Suscripta digitalmente por los Jueces de Cámara:

- Dra. Florencia CORDÓN FERRANDO

- Dr. Diego Eduardo FERREYRA

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° 08 /2026 - SICA.

- Dr. Ricardo Fabián GRIFFITHS (Secretario de Cámara).

nonimizado por AymurAI