Puerto Madryn, de septiembre de 2026

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **“ <PER_1> c/ <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . y <TEXTO_ANONIMIZAR_2> . s/ Ley de defensa del consumidor” (Expte. N° 221/26),** a fin de resolver los recursos de apelación interpuestos contra la Disposición N° 16/2026 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a <TEXTO_ANONIMIZAR>. y <TEXTO_ANONIMIZAR_2> . una multa de $ 3.400.000 (art. 26 Ord. 11.950). Asimismo, se ordenó publicar a costa de las condenadas una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y un diario de la zona. Adicionalmente, dispone que <TEXTO_ANONIMIZAR_2> . dentro de los diez días hábiles de quedar firme la presente abone a la denunciante la suma de $ 5.000.000 en concepto de infracción a los art. 4, 8 *bis*, 10 *bis*, 11, 12, 16, 40 y 40 *bis* Ley 24.240 más los intereses calculados conforme la tasa del Banco de la Nación para operaciones comerciales, desde el día 07/11/25 hasta su efectivo pago, así como también procedan a la sustitución del vehículo objeto de la denuncia por uno nuevo de idénticas o superiores características, conforme lo previsto en el art. 17 inc. a) ley 24.240. La unidad a entregar deberá ser cero kilómetro (0 km), libre de todo gravamen, debiendo las obligadas arbitrar los medios para garantizar el patentamiento y entrega en la ciudad de Puerto Madryn, corriendo todos los gastos administrativos, registrales e impositivos por cuenta de las infractoras. La consumidora deberá hacer entrega del rodado identificado como <MARCA_AUTOMOVIL_1> patente <PATENTE> en el concesionario <DIRECCION_1> ubicado en <DIR_2> para proceder con la baja de titularidad de la misma, quedando el rodado en posesión de la concesionaria.

Documento anonimizado por AymurAI

Por su parte las empresas sancionadas interponen recurso de apelación mediante sendos libelos, a cuyos fundamentos nos remitimos.

Sintéticamente, podemos resumir las quejas de <TEXTO_ANONIMIZAR_2> . en la inexistencia de las infracciones a la LDC que se imputan, falta de causa y ausencia de motivación en la Disposición impugnada, nulidad de la aplicación del daño directo, por exceso de atribuciones legales y falta de sustento en la liquidación y falta de fundamentación de la multa impuesta.

Por otro lado, <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . alude la arbitrariedad de la resolución atacada en la valoración de la prueba; omisión de identificar la conducta reprochable; una desacertada aplicación de la obligación solidaria; errónea graduación de la multa; exceso en la potestad sancionadora; defecto de motivación suficiente del acto administrativo y nulidad del mismo.

II. Con carácter previo corresponde referirse a la nulidad del acto administrativo interpuesta. De la compulsa de las actuaciones se colige que la prueba documental aportada es suficiente para determinar la existencia del desperfecto por el cual se reclamó la asistencia técnica.

Por lo tanto, la Disposición impugnada conlleva el rechazo del agravio en virtud que la misma se encuentra fundamentada en el caudal probatorio adunado por ambas partes, como así también se ha garantizado a las mismas el derecho de defensa y el debido proceso.

Similares conceptos pueden vertirse sobre la falta de motivación del acto administrativo insertada, a fin de fundamentar el rechazo de dicha queja.

La aplicación de la ley 24.240 no precisa solicitud de parte, debe aplicarse de oficio con el objeto de salvaguardar derechos o garantías de carácter constitucional (art. 42 CN), a fin de proteger a quienes se encuentren en una situación de mayor vulnerabilidad.

En tal línea de pensamiento, se ha dicho que *"Entiéndase que una vez configurada la relación de consumo, ésta tiene carácter de orden público. El art. 3*

Documento anonimizado por AymurAI

en coordinación con el artículo 65 de la ley 24.240 establece la preeminencia del régimen tuitivo y su carácter de orden público, de allí que ante cualquier colisión entre una norma o criterio de derecho común y otra que proteja a los consumidores, prevalecerá esta última, se trate de aspectos sustanciales o procesales, entre estos últimos lo relativo a la distribución de las cargas probatorias y las presunciones emergentes de la ley especial" (SCBA, C 117.760, 01/04/2015).

La Disposición apelada sanciona en virtud de la deficiencia de información (art. 4 LDC), por parte de las denunciadas, con referencia al reclamo ensayado con fecha 13/10/25 con respecto a las deficiencias técnicas del automotor tal como surge de las constancias obrantes en las actuaciones.

Si bien la respuesta ensayada en cuanto a la obtención del repuesto necesario para solucionar el inconveniente se basaba en presuntos problemas de importación del mismo, cabe dejar sentado que omitieron informar sobre el vicio de fabricación que el citado modelo sufría el cual aún se encontraba en etapa de investigación, tal como surge del informe glosado a fs. 68 de las actuaciones.

Las denunciadas en ningún momento acreditaron haber dado cumplimiento a su obligación de informar tal circunstancia al consumidor, durante ese extenso segmento temporal. En tal sentido es dable advertir que el deber de información implica no solo dar respuesta al mismo, sino que ésta debe ser oportuna, cierta y detallada. Tal omisión las hizo incursionar en el incumplimiento del deber que el artículo 4 LDC pone a su cargo.

Por otro lado, es dable recordar que el art. 10 *bis* LDC dispone: *"Incumplimiento de la obligación. 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*

Documento anonimizado por AymurAI

producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan".

En consonancia, los artículos subsiguientes, esto es 11, 12 y 13 LDC, delinean el perfil de la obligación de garantía. La prueba documental aportada es suficiente para determinar la existencia concreta y evidente del desperfecto por el cual se reclamó la asistencia técnica para su solución, el cual devenía de un vicio de fabricación del vehículo cuya existencia se ocultó a la actora, acredita sobradamente el vicio y el incumplimiento en los deberes emergentes del período en el que la garantía por vicios cuenta con más virtualidad jurídica en el contrato.

La garantía supone extremar los cuidados para erradicar la falla obteniendo el resultado, y no en la mera puesta a disposición del servicio técnico en cuantas ocasiones la falla se presente. La oferta contiene en sí, la obligación de garantizar por vicios y es por ello que cuando el artículo 10 *bis*, dispone respecto de los efectos del incumplimiento estipulándolos *"salvo caso fortuito o fuerza mayor"*, consagra una obligación de resultado en favor del acreedor de la garantía.

Esta interpretación se ve reforzada por el hecho de tratarse de una cosa nueva, la cual es fungible y puede ser reemplazada por otra de iguales características, derivándose de ello que resulta imposible que estando en garantía, cualquier eventual falla, vicio o defecto, sea de imposible erradicación sea por reparación o por reemplazo de la cosa.

Sin perjuicio que resulta llamativo que las empresas que comercializan vehículos 0 Km no tengan los repuestos necesarios para su adecuada reparación, cabe reiterar que el vicio se encuentra acreditado mediante la documental agregada toda vez que se trató de un vehículo nuevo, que debió ser revisado y reparado lo cual resulta disruptivo con lo que suele acontecer conforme el curso natural y ordinario de las cosas tratándose de cosas nuevas y sin estrenar.

Documento anonimizado por AymurAI

De autos se colige un incumplimiento contractual por parte de las demandadas, puesto que se hizo entrega de un rodado cuya calidad distó de la esperada. De tal suerte que corresponde otorgar a la actora una indemnización, pues quien adquiere un rodado nuevo no espera que sufra averías ni desperfectos en el corto plazo, dado que tiene la expectativa de que el vehículo se encuentre en perfecto estado.

Adviértase que la garantía supone extremar los cuidados para erradicar la falla obteniendo el resultado, y no en la mera puesta a disposición del servicio técnico en cuantas ocasiones la falla se presente. La oferta contiene en sí, la obligación de garantizar por vicios y es por ello que cuando el artículo 10 *bis*, dispone respecto de los efectos del incumplimiento estipulándolos *"salvo caso fortuito o fuerza mayor"*, consagra una obligación de resultado en favor del acreedor de la garantía.

Resulta contrario a la razón concebir que exista alguna imposibilidad técnica que impida, a quien garantiza por el correcto estado de la cosa nueva, su reparación o reemplazo más aún si se tiene en cuenta que se trata de cosas fungibles producidas en serie, las que no cuentan tampoco con algún carácter que las torne únicas e irrepetibles. Lo expuesto justifica la imposición de la sanción a las denunciadas. Por otro lado, no se advierte, ni las recurrentes han demostrado que la sanción sea exorbitante o irrazonable.

Por último, hemos de tener especialmente presente que el monto de la sanción impuesta es particularmente criterioso y prudente, si se tiene en cuenta la envergadura de las empresas denunciadas, por una parte; y el valor del bien y el monto del precio involucrados en el negocio, por el otro.

A mayor abundamiento, cabe recordar los profusos antecedentes de ambas empresas, lo que han sido merituados al momento del dictado de la Disposición atacada.

Documento anonimizado por AymurAI

En este 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"* (CA Fed. Cont. Adm., Sala III, *" <TEXTO_ANONIMIZAR_3> c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

Con referencia a la errónea aplicación de la responsabilidad solidaria, es dable resaltar que ambas empresas resultan solidariamente responsables de asegurarle a la actora un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos en tiempo y forma.

De la compulsa de autos se colige que <TEXTO_ANONIMIZAR_2> . en su carácter de fabricante del rodado en cuestión y <TEXTO_ANONIMIZAR> . además de ser la encargada de brindar el servicio de garantía resultó la concesionaria vendedora del automotor, por lo que no puede negarse que participó en el circuito de comercialización.

Desde tal perspectiva, ambas devienen responsables de asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos (arts. 12 y 13 LDC), dado que han formado parte de la cadena solidaria que preceptúan dichas normas, la que comprende a los intervinientes y beneficiarios de la misma. Esto posibilita al consumidor el ejercicio de las acciones derivadas de esa garantía contra su co-contratante o, directamente, contra los demás integrantes del circuito económico (cfr. CACC, San Nicolás, 29/5/2014, "Rossi c/ Ford SCA"). Igual extensión de responsabilidad se desprende del art. 40 de la norma consumeril.

Dado que en el resolutorio de trato se encuentra puntualmente identificada la conducta que se le reprocha a ambas denunciadas, en lo que hace a la infracción de la normativa consumeril, todo lo expuesto deviene en el rechazo del agravio.

Documento anonimizado por AymurAI

Con referencia a la sustitución del vehículo por otro similar 0 Km, plantean las apelantes que la ODC carece de potestades jurisdiccionales para establecer la sustitución del vehículo de la denunciante.

Para que un órgano administrativo pueda ordenar la indemnización del daño directo debe estar munido de la competencia para resolver conflictos entre particulares, pues se trata de una facultad extraordinaria y excepcional.

Los órganos administrativos con facultades jurisdiccionales son una herramienta plenamente vigente en nuestro ordenamiento desde antiguo, en tanto no se trasunte en un *"otorgamiento incondicional de atribuciones jurisdiccionales"*, en tanto *"la actividad de tales órganos se encuentra sometida a limitaciones de jerarquía constitucional, que, desde luego, no es lícito transgredir"* (CSJN, Fallos 247:646). La competencia jurisdiccional de un órgano administrativo, queda supeditada a que su pronunciamiento *"quede sujeto a control judicial suficiente, a fin de impedir que aquéllos ejerzan un poder absolutamente discrecional, sustraído a toda especie de revisión ulterior (Fallos: 244: 548)"* (CSJN, Fallos 247:646).

En el caso, surge de manera clara que las disposiciones de la ODC de Puerto Madryn, son materia de revisión por esta instancia judicial de Alzada.

Desde esta perspectiva, corresponde resaltar que en nuestra provincia la creación de órganos en la materia está regida por la Ley VII-22 (to. Ley VII-53 y Ley 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

Documento anonimizado por AymurAI

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 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 10.137 propicia la potestad de los órganos municipales para estipular la existencia de los daños directos. Las citadas normas y disposiciones conceden al mencionado organismo competencia para disponer la indemnización del daño directo 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).

En tal sentido, 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, es competente para resolver conflictos ordenando la reparación del daño directo, por lo que queda sentado que la ODC de Puerto Madryn, cuenta con la competencia para disponer la indemnización del daño directo con base en el art. 40 *bis* de la LDC.

Sin perjuicio de lo precedentemente expuesto, cabe referirse a la sustitución del vehículo ordenada en estas actuaciones.

Desde tal perspectiva, corresponde dejar sentado que la sustitución de un vehículo por otro, en el caso 0 Km, debe estar fundamentado en la existencia de vicios o defectos de fabricación graves, los que no se pueden solucionar mediante las reparaciones de la garantía.

Documento anonimizado por AymurAI

La sustitución de la cosa por otra de idénticas características, en los términos ordenados en autos, debe realizarse considerando la cantidad y calidad de las reparaciones amparadas por la garantía que debieron efectuársele. Es decir, cabe examinar la existencia de un deficitario servicio de reparación, el cual resulta de envergadura suficiente para que opere el derecho a la sustitución del rodado.

De las constancias obrantes en las actuaciones surge en forma clara y evidente que la reparación del rodado de autos tuvo lugar el 28/01/26, con el cambio de las piezas defectuosas, extremo este taxativamente reconocido por la denunciante (fs. 88), sin que con posterioridad se expresara disconformidad con la misma.

En tal sentido, resulta menester referir que los desperfectos señalados en el rodado de autos no revisten la gravedad que amerite el reemplazo del mismo. A la luz de la reparación efectuada, el cambio de una pieza específica, la sustitución del rodado ordenada por la Disposición en crisis resulta ostensiblemente excesiva, por lo que deviene procedente revocar el mismo, a fin de no caer en un exceso condenatorio.

III. Las costas de esta instancia se imponen en el orden causado (art. 69 y 72 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. <PER_2> , en la suma equivalente a diez (10) Jus; los de la Dra. <PER_3> , en la suma equivalente a diez (10) Jus y los del Dr. <PER_4> , en la suma equivalente a diez (10) Jus. Todos con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7, 32. Ley XIII-4).

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

RESUELVE:

Documento anonimizado por AymurAI

1. REVOCAR PARCIALMENTE la Disposición N° 16/2026 ODC dejando sin efecto la sustitución del vehículo objeto de la denuncia por uno nuevo de idénticas o superiores características.

2. CONFIRMAR la Disposición N° 16/26 ODC en todo lo demás que ha sido materia de los agravios de las apelantes.

3. COSTAS de esta instancia se imponen en el orden causado (arts. 69 y 72 CPCC). Se regulan los honorarios del Dr. <PER_2> , en la suma equivalente a diez (10) Jus; los de la Dra. <PER_3> , en la suma equivalente a diez (10) Jus y los del Dr. <PER_4> , en la suma equivalente a diez (10) Jus. Todos con más el IVA de corresponderles (arts. 6, 6 *bis*, 7, 32. Ley XIII-4).

4. REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase**.**

La presente causa es firmada por dos vocales por encontrarse el Dr. Julián Emil Jalil en uso de licencia.

REGISTRADA BAJO N° /26 SICA

Documento anonimizado por AymurAI