Trelew, 10 de febrero de 2026.

VISTOS: estos autos caratulados: "<Persona 5> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 3>)" (Expte. N° 253 - Año 2025 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación que <Persona 6> S.A. <Persona 7> (en adelante "<Persona 6> S.A.") interpuso el 16/04/2025 (fs. 141/149 vta.) contra la Disposición N° 22/2025 ODC (31/03/2025, fs. 129/132) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante "la Oficina"), concedido el 21/04/2025 (fs. 151).

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 22/2025 ODC (31/03/2025, fs. 129/132) la Oficina ordenó a <Persona 6> S.A. el pago de la suma de $1.000.000 en concepto de multa, en virtud de lo dispuesto en los artículos 4, 19 y 40 bis de la LDC, dentro del plazo de 10 días hábiles de quedar notificado. Para ello tuvo en cuenta la importancia de la empresa en el mercado, así como multas previas con las que cuenta ante el organismo administrativo.

Además, le impuso la sanción accesoria de publicar a su costa una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el <Persona 8> de la ciudad de Trelew, por un día, dentro de los diez días de quedar firme la Disposición.

Por último, ordenó a <Persona 6> S.A. a entregar a la Sra. <Persona 3> la unidad vehicular (<Persona 9>) y abonarle la multa por entrega tardía del mismo, dentro del plazo de diez días de quedar firme la Disposición.

Para así decidir, indicó que <Persona 6> S.A. no brindó a la Sra. <Persona 3> información clara, suficiente y detallada ya que accedió a información parcial sobre el plan de ahorro suscripto. Agregó que ello obedece a que se le ofreció la entrega del bien, en la segunda cuota, con una entrega del 30% del valor del vehículo y que, luego de efectuar el pago, se le informó que tenía que abonar "el derecho de adjudicación". Agregó que luego de efectuados los pagos en cuestión se le requirió a la consumidora, intempestivamente, que acompañe sus recibos de sueldo y otro garante.

Puso de resalto que nunca se informaron estos requisitos al comienzo de la relación de consumo concertada con la denunciante, que en ningún momento se puso de relieve la condición de garante para proceder a cumplir con la obligación de la denunciada de entregar el vehículo y que tampoco en el descargo que presentó se esclarecieron dichos hechos. Afirmó que, sin ningún tipo de fundamentos, motivos asertivos ni información cierta, clara y detallada, no se procedió a la entrega del vehículo en las condiciones pactadas, ni antes ni durante el desarrollo del proceso, en violación a lo dispuesto por el art. 4 de la LDC.

Asimismo, tuvo presente que la firma denunciada incumplió las condiciones y modalidades de prestación del servicio que ofrece, en violación al art. 19 de la LDC, toda vez que no atendió a las condiciones de contratación ya que nunca hizo entrega del vehículo

luego de haberse desembolsado las sumas pertinentes, señalando que se ocasionaron serios perjuicios económicos a la denunciante.

Por otra parte, en lo que respecta al art. 40 bis de la LDC –referido al daño directo –, entendió que pudo constatarse fehacientemente el perjuicio ocasionado a la consumidora, toda vez que desembolsó sumas de dinero en un plan por un vehículo de utilidad familiar que nunca recibió, ocasionándole colateralmente un perjuicio económico.

Por último, para establecer el monto de la multa, ponderó la importancia de la denunciada a nivel comercial y su prestigio nacional que lleva a los consumidores a contratar los productos que ofrece y el hecho de que existe un antecedente donde se impuso multa a la denunciada.

II. Contra dicha resolución <Persona 6> S.A. interpuso recurso de apelación a fs. 141/149.

La recurrente impugna íntegramente la resolución dictada por la Oficina, y solicita que dicho acto administrativo sea declarado nulo por múltiples vicios formales y sustanciales que –según sostiene–afectan su validez constitucional y legal.

En primer término, cuestiona la exigencia prevista en el artículo 45 de la Ley de Defensa del Consumidor, referida al previo pago de la multa como condición para habilitar la vía recursiva.

A continuación, señala que el procedimiento administrativo se encuentra caduco, por haber excedido en demasía los plazos previstos tanto en la Ley VII- N° 22 como en la Ley I- N° 18, destacando que entre el inicio del sumario y la disposición sancionatoria transcurrió más de un año, en abierta violación de los límites máximos de 75 días hábiles o, en su defecto, seis meses, según la normativa aplicable. Cita jurisprudencia para dar sustento a su postura.

Seguidamente, expone que el organismo municipal carece de competencia para ordenar la “entrega” de un vehículo y el pago de una multa en concepto de “entrega tardía”, por tratarse de facultades jurisdiccionales exclusivas del Poder Judicial. Aduce que la autoridad administrativa excedió claramente su esfera legal, incurriendo en desvío de poder al resolver cuestiones contractuales ajenas al régimen sancionatorio que le compete. Sostiene que la administración no puede ordenar la ejecución forzada de un contrato como el del plan de ahorro –máxime cuando, según afirma, se encuentra rescindido– ni imponer una multa por supuestos incumplimientos contractuales no imputados.

Indica que la orden de entrega dictada por la autoridad administrativa carece de fundamento legal, vulnera principios elementales del procedimiento y configura un claro exceso en el ejercicio de sus funciones y, por ello, entiende que corresponde dejar sin efecto dicha medida.

Asimismo, señala que todo el trámite estuvo atravesado por severas irregularidades que afectaron el principio de contradicción, bilateralidad y defensa en juicio. Argumenta que el

descargo fue recibido como una mera formalidad, ya que no fue tenido en cuenta en modo alguno a la hora de resolver, al no haberse tratado ninguna de las defensas esgrimidas en la resolución sancionatoria.

Añade que el acto administrativo carece de causa al no haberse efectuado análisis alguno de los hechos del caso ni de la normativa aplicable. Sostiene que la imposición de una multa y la orden de entrega del vehículo fueron adoptadas sorpresivamente, sin haber sido objeto de imputación específica ni ser objeto de debate, lo que –afirma– vulnera los principios de congruencia y defensa en juicio. Agrega que el organismo omitió considerar un dato esencial informado en el descargo, esto es, que el plan de ahorro de la denunciante se encontraba rescindido, lo cual fue expresamente informado al momento de presentar el descargo.

En ese marco, la apelante solicita la revocación integral del acto administrativo por entender que debe ser declarado nulo y pide que se suspenda la ejecución de cualquier sanción hasta que recaiga sentencia judicial firme, invocando la reciente derogación del art. 45 de la Ley 24.240 por la Ley Bases y la inconstitucionalidad del régimen de previo pago (“solve et repete”) aplicado por la administración.

III. De manera preliminar, en lo que respecta al planteo introducido por la parte recurrente en el punto III de su expresión de agravios, vinculado a la exigencia prevista en el artículo 45 de la Ley de Defensa del Consumidor -referida al previo pago de la multa como condición para habilitar la vía recursiva-, corresponde señalar que dicho requisito no resulta aplicable a la especie. Ello así, en tanto el procedimiento administrativo tramitado ante la autoridad de aplicación de la Provincia del Chubut se encuentra regulado por la Ley VII N° 22, la cual establece en su artículo 7 un régimen específico respecto de la admisibilidad de los recursos interpuestos contra las resoluciones sancionatorias, sin prever como presupuesto de su procedencia el pago previo de la sanción impuesta.

En consecuencia, debe entenderse que el legislador provincial, al diseñar el procedimiento administrativo local, deliberadamente omitió incluir la exigencia del pago previo como condición de acceso a la revisión, diferenciándose del esquema contemplado en el artículo 45 de la LDC. Tal circunstancia excluye la aplicación automática de la norma nacional en el ámbito provincial, en virtud de la normativa específica que regula la materia en esta jurisdicción.

Así las cosas, el planteo carece de sustento, por cuanto se apoya en una exigencia que no rige en el marco normativo aplicable al presente caso. En definitiva, no corresponde habilitar un examen de validez normativo respecto de una disposición cuya aplicación no resulta exigible en la especie, lo que conduce a declarar la improcedencia del pedido formulado por la recurrente

IV. A continuación, por una cuestión de orden lógico, se procede a ingresar al planteo referido a la incompetencia de la autoridad de aplicación para ordenar la entrega de un vehículo y el pago de una multa.

El caso de autos, el encuadre en el estatuto consumeril resulta manifiesto a la luz de la prueba documental de fs. 1/39, la cual corrobora que la Sra. <Persona 3> se vinculó contractualmente con la accionada mediante un plan de ahorro automotor, tipificando la relación en los términos de la Ley 24.240.

Al respecto, en lo que hace a la incompetencia de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew, esta Alzada ha tenido oportunidad de expedirse tanto en su composición anterior de dos Salas como en la actual de tres Salas respecto de planteos similares, siendo rechazados en todos sus casos (conf. Sala B, SICA N° 05/2015 y SICA N° 15/2019; Sala A, SICA N° 11/2019; Sala 1, SICA N° 11/2025; Sala 2, SICA N° 6/2025, entre otras).

En los referidos antecedentes, se mencionó que el art. 41 de la LDC determina la autoridad nacional de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y establece que las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actuarán como autoridades de aplicación local respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción, facultándolos a delegar funciones en organismos de su dependencia y municipios. En principio, articulada una cuestión de competencia entre la autoridad nacional y la autoridad local respecto de un hecho acontecido en el territorio de una provincia o de la ciudad de Buenos Aires debe resolverse a favor de la competencia local por sobre la nacional, puesto que esta última es de excepción y la local es la regla (conf. art. 1 de la Constitución de Chubut y art. 121 CN; art. 17 ley 26361; Sala A, SICA N° 09/2018; Bersten, Horacio Luis, *"Derecho procesal del Consumidor"*, Ed. La Ley, 2004, pág. 23).

En consecuencia, siguiendo el criterio consolidado por esta Cámara de Apelaciones, habrá de estarse a la competencia del órgano administrativo local -que es la autoridad de aplicación en materia de protección al consumidor o usuario- en el conocimiento y decisión del caso enmarcado en una relación de consumo (conf. arts. 41 y 42, Ley 24.240 modificada por la ley 26.361; arts. 1º, 5º y sig., de la Ley VII nº 22, según Ley VII nº 63, y adhesión por Ordenanza nº 11774 de 2013 de la Municipalidad de Trelew al Cap. III de la Ley VII nº 22; conf. Jorge Mosset Iturraspe y Javier H. Wajntraub, *"Ley de Defensa del Consumidor"*, Edit. Rubinzal Culzoni 2008, p. 252vta.; Hernán Colombo E*., "La delegación de facultades de las provincias a los municipios en la nueva ley de defensa del consumidor"*, DJ, 01/10/2008, 1589, y a la consiguiente facultad revisora de esta Alzada doc. art. 7º, Ley VII nº 22; conf. CSJN, 11/12/2001, Fallos 324:4349-).

Superado ello, en lo atinente particularmente a la incompetencia de la autoridad de aplicación para disponer una indemnización en concepto de daño directo, cabe destacar que el artículo 40 bis de la LDC (añadido por el artículo 16 de la Ley N° 26.361), otorga

expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones. Ello encuentra su justificación en la especialización técnica, independencia e imparcialidad de la autoridad de aplicación local, que no encuentra argumentos en contrario.

Además, el recurso de apelación deducido y, consecuentemente, la intervención de esta Cámara garantiza el resguardo de los derechos al debido proceso y de defensa de las partes que dice afectados la apelante.

Como se dijo, el artículo 40 bis de la LDC expresamente otorga facultades a los organismos administrativos para fijar indemnizaciones destinadas a reparar daños materiales y si bien la potestad del Estado de aplicar el derecho a los conflictos entre particulares, es decir la jurisdicción, es propia y exclusiva del Poder Judicial, lo cierto es que existen ciertas facultades que son ejercidas por la Administración Pública para su mejor y más eficaz desenvolvimiento y mejor proveer al bien común, como sucede para estos supuestos. Es que, en el marco de esas facultades, los organismos administrativos de aplicación de la LDC pueden, siempre que cumplan con los requisitos pre aludidos, fijar una indemnización del daño directo, para resarcir ciertos perjuicios sufridos por el consumidor (conforme Sala A de esta Cámara de Apelaciones, SIE N° 12/2020 con cita a Zambotti Lucas A., “La indemnización del daño directo al consumidor en sede administrativa. Régimen del Código Civil y Comercial de la Nación”. Editorial “, La Ley, Tomo 2019-F. Página 2).

Por lo tanto, la Disposición recurrida no contiene un ejercicio irrazonable del artículo 40 bis de la LDC y la autoridad de aplicación interviniente es competente para disponerlo, por lo que debe rechazarse el agravio planteado en este sentido.

En consecuencia, corresponde confirmar la competencia de la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew para intervenir en el presente reclamo.

V. Aclaradas las cuestiones preliminares antes referidas, corresponde ingresar en el análisis de los demás agravios formulados por la recurrente.

1. De tal modo, en primer lugar, se procederá a tratar la cuestión referida a la solicitud de caducidad del procedimiento administrativo planteado por la recurrente por considerar excedidos los plazos previstos en la legislación local para el dictado de la disposición recurrida, para lo cual citó el art. 6, inciso d), de la ley VII - 22 y el art. 47 de la ley I-18.

Debe recordarse que en reiteradas oportunidades esta Alzada ha manifestado que los plazos de caducidad del procedimiento administrativo deben conjugar, equilibradamente, el menor término previsto en el art. 6, inc. d, de la Ley Provincial VII - N° 22 (75 días hábiles) y el plazo más largo (6 meses) establecido en el art. 47 de la Ley Provincial I - N° 18 (Sala B, SICA Nro. 13/2019, SICA Nro. 05/2020, SICA Nro. 13/2021, entre otros).

Este criterio de interpretación dialógica, permite congeniar armónicamente los intereses de todos los actores involucrados en el deseable buen funcionamiento de las relaciones de

consumo de la comunidad y de los organismos encargados de vigilar el debido cumplimiento de las normas de tutela al consumidor y usuario.

En primer lugar, debe atenderse a la cuestión referida al enorme cúmulo de tareas que gravan el funcionamiento de las Oficinas de Defensa de los Consumidores que, muchas veces, se encuentra desbordada para satisfacer la exigencia temporal más rigurosa dispuesta en art. 6 de la ley VII Nro. 22.

En segundo término, se debe procurar que las prórrogas de los plazos legales, y las consiguientes demoras, no sean de tal magnitud que tornen ilusorio el reclamo de los consumidores, afectando el acceso que ellos tienen a la instancia de revisión jurisdiccional que, habiendo iniciado la vía administrativa -que justamente es la que más rápido les debe brindar soluciones-, ven postergada en el tiempo la resolución de su conflicto.

Y, en tercer lugar, se contempla la actividad empresarial, evitando que se afecte la seguridad jurídica con plazos de tramitación irracionales e injustificados.

En resumen, el diálogo de fuentes permite equilibrar los distintos intereses involucrados en las complejas relaciones de consumo.

Bajo tales premisas, cabe destacar que un resumen cronológico del expediente arroja el siguiente resultado: si bien entre la presentación de la denuncia en enero de 2024 (ver denuncia de fs. 01/01vta. y primer despacho de la Oficina de fs. 39) y el dictado de la Disposición N° 22/2025 condenatoria del 31/03/2025 (fs. 129/132), se excedió el plazo de 6 meses contemplado en la Ley Provincial I - N° 18 (conf. Art.47), no sucedió lo mismo respecto al plazo especial en la materia previsto en la Ley Provincial VII - N° 22 (conf. Art. 6, inc. d), ya que la instrucción sumarial se inició el 07/01/2025 con el dictado del Acta de Imputación – Infracción y Apertura de Sumario N° 006/2025 (fs. 93/94) y, como se indicó, la Disposición N° 22/2025 recurrida data del 31/03/2025 (fs. 129/132), con lo cual transcurrieron solo un poco más de 50 días hábiles de los 75 días hábiles previstos por la norma.

Es cierto que no puede este Tribunal soslayar la considerable demora verificada en la tramitación de la etapa preliminar del procedimiento. En efecto, se observa que entre la providencia del 26/03/2024 –que dispuso el pase al Subprograma de Imputación y Sanción tras el fracaso de la instancia conciliatoria (recibido en dicha área en la misma fecha, conforme fs. 80)– y el efectivo dictado del Acta de Imputación e Infracción N° 06/2025, recién el 07/01/2025, transcurrieron más de nueve meses. Durante dicho lapso, el expediente no registró avances sustanciales orientados a la resolución del conflicto, limitándose la actividad a una mera autorización de retiro de copias a favor del letrado de la denunciante (fs. 81), sin que obre siquiera constancia de su efectivización o restitución, que no alteró el estado del trámite.

Esta dilación se vio acentuada por la actividad desplegada en torno al planteo de incompetencia formulado por la sumariada (fs. 53/58 y 60/63). Al respecto, cabe señalar

que mediante el Dictamen N° 001/2025 y la posterior Disposición N° 003/2025 –ambos del 27/12/2024, obrantes a fs. 82/85 vta.–, el organismo municipal procedió a rechazar *motu propio* la excepción de incompetencia que había sido oportunamente articulada por la proveedora en la instancia conciliatoria (fs. 53/58 y 60/63), lo que constituyó un dispendio de actividad procedimental que no coadyuvó a la celeridad del trámite, en donde la Oficina exorbitó su potestad delegada al resolver una cuestión de esa naturaleza mediante la citada Disposición N° 003/2025. El tratamiento del planteo de incompetencia, por la naturaleza de los argumentos vertidos, escapaba a la potestad resolutoria de la sede administrativa y debió ser materia de consideración judicial o, en su defecto, diferida para su tratamiento oportuno sin detener el curso del procedimiento con resoluciones interlocutorias que no hicieron más que extender innecesariamente los plazos.

Si bien dicha actuación no invalida lo actuado, resulta oportuno instar a la Administración a evitar resolver cuestiones previas que, por su naturaleza, extienden los tiempos del procedimiento administrativo innecesariamente, dilatando la solución de fondo que el sistema de protección al consumidor requiere.

Ahora bien, como se indicó *ut supra*, más allá del tiempo transcurrido en la etapa preliminar conciliatoria, lo cual es válido advertir fue generado por planteos realizados por la empresa proveedora denunciada, lo cierto es que no se excedieron los plazos previstos por el art. 6, inc. d, de la ley VII- N° 22, por lo que debe rechazarse el planteo de la proveedora recurrente.

Es que el plazo previsto en el artículo 6, inciso d, de la Ley VII N° 22, tiene por finalidad garantizar la tutela administrativa efectiva mediante una respuesta oportuna de la autoridad de aplicación frente a la posible infracción a las normas de tutela al consumidor. En el presente caso, como se indicó, el procedimiento se ajustó al estándar de plazo razonable, cumpliendo con la exigencia legal en atención a la complejidad y particularidades de la causa

Por los motivos expuestos precedentemente, el agravio referido a la caducidad del procedimiento administrativo será desestimado.

2. Seguidamente, en lo que respecta a los cuestionamientos de la apelante sobre las irregularidades que afectaron el principio de contradicción, bilateralidad y defensa en juicio y la recepción del descargo como una mera formalidad, al no habérselo tenido en cuenta a la hora de resolver, cabe señalar que con la denuncia efectuada, la consumidora acompañó la documentación que acreditaba las circunstancias que la llevaron a realizar la denuncia contra la proveedora recurrente, esto es, particularmente, que luego de haber licitado el automóvil objeto del contrato de adhesión suscripto con la proveedora y abonado el monto correspondiente (30% del valor del vehículo) le solicitaron determinados requisitos (sumas adicionales, documentación, garantes) que alega no haber sido informados al momento de la celebración le contrato y que, en definitiva, impidieron la entrega efectiva del bien (ver

fs. 1/38vta.) y luego adicionó mayor documentación relativa a la solicitud de los garantes por parte de la firma denunciada (ver fs. 66/75) de lo que se dejó constancia en el acta de fs. 76. Al respecto, tal como señaló la autoridad de aplicación, tras el abono de la suma de $3.100.500 por parte de la denunciante, la firma denunciada introdujo de manera sobreviniente la exigencia de un pago adicional en concepto de "derecho de adjudicación" por $250.000 y, posteriormente, de forma intempestiva, le requirió documentación de haberes y servicios, supeditando la entrega del vehículo a la presentación de garantes con requisitos específicos que no fueron informados de manera clara, asertiva ni detallada al inicio de la relación de consumo. Destacó además que, pese a que la consumidora presentó cuatro garantes distintos, todos fueron rechazados por la firma sin una justificación técnica o documental suficiente que acreditara dicha necesidad como un requisito *sine qua non* pactado originalmente.

En tal sentido, debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el art. 4 de la LDC y tiene base constitucional en el art. 42, encontrándose 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” (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).

Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplirse con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica -en definitiva- la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal Culzoni, Bs. As.,2005, pág. 403).

En tal sentido, cabe reiterar que en la presente causa, tal como lo mencionó la autoridad administrativa, la denunciada no entregó información clara, detallada y precisa a la consumidora, ni tampoco lo hizo durante el trámite del procedimiento ante la Oficina, para desvirtuar la aseveración de la autoridad administrativa respecto a que no surge, ni al momento de la suscripción del contrato ni previo a la solicitud de licitación de la consumidora, que hubiera accedido a dicha información relativa a los montos extras requeridos, la documentación y los garantes –con los requerimientos específicos indicados y que surgen de la documentación adjunta– necesarios para que puedan realizar la entrega del automóvil pactado.

Todo ello demuestra a las claras que la denunciada incumplió con su obligación de informar de manera oportuna y adecuada en los términos de la ley consumeril.

Más aún, teniendo en cuenta la complejidad de la operatoria que se estaba llevando a cabo que, sin lugar a dudas, resulta de difícil comprensión para cualquier persona sin conocimientos concretos en la materia ante la especificidad técnica que conforman a los contratos de adhesión por planes de ahorro.

En efecto, si la información que se le debe brindar al consumidor es de difícil comprensión por su complejidad o características o el proveedor advierte que la consumidora -lego, inexperta o neófita- no está en condiciones de comprenderla cabalmente, aquel debe redoblar los esfuerzos para simplificarla y transmitírsela en una forma que pueda ser comprendida. O sea que es el usuario y consumidor, sujeto tutelado por el sistema, quien es la medida para determinar la manera en que la información le tiene que ser entregada para su comprensión.

No puede soslayarse en este aspecto que este deber se encuentra incluido dentro de los deberes de conducta en una relación contractual de este tipo, donde se suman la buena fe y el accionar con la cooperación y diligencia debida que dependen según sea la naturaleza de la obligación de que se trate. Consecuentemente, no es suficiente para cumplir con el deber de información al consumidor expresar que éste tiene a su disposición diversos canales al efecto o un resumen de cuenta o darlo de manera condicionada a sus "capacidades cognitivas", si cuando aquella se requiere expresamente por una vía válida como es el procedimiento administrativo de defensa del consumidor- no se acredita haberla cumplido acabadamente con anterioridad o, al menos, en dicho trámite (conf. Sala B de esta Cámara de Apelaciones, SICA Nro. 19/2020, con cita a SICA Nro. 09/2020; CACR, Sala B, SDC Nro. 23/2006).

Además, cabe considerar que los proveedores se encuentran en la obligación de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, pero también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Así, estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra cuando existe orfandad probatoria (conforme CAT, Sala A, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 05/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, "Ley de Defensa del Consumidor", Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).

En este sentido, la denunciada no puede pretender eximirse de responsabilidad alegando que la información deficientemente brindada se encontraba plasmada en el contrato de adhesión suscripto entre las partes y que, por tal motivo, debió estar en conocimiento de la consumidora en todo momento.

Ello es así aun cuando los requerimientos específicos –en particular los vinculados a los garantes– hayan sido formulados recién con posterioridad a que la consumidora licitara el bien y abonara tanto la suma correspondiente al treinta por ciento (30%) de su valor como las sumas adicionales.

En efecto, la entidad denunciada ostenta la posición preponderante en la relación de consumo y es quien porta la obligación de brindar información oportuna, completa, clara, cierta y detallada, a fin de que la consumidora pueda adoptar una decisión correcta, máxime tratándose del acto mediante el cual se pretendía acceder a la unidad objeto del contrato de adhesión a través de la licitación correspondiente.

Con respecto a la vulneración del art. 19 de la Ley N° 24.240 (modalidades en la prestación de servicios) se corresponde con las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la Ley de Defensa del Consumidor es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. No se requiere daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley (conforme Sala B de esta Cámara de Apelaciones, SICA N° 4/2024).

En este sentido, la autoridad administrativa consideró que, en definitiva, la entidad denunciada no dio cumplimiento a las modalidades, condiciones y términos de la oferta y del servicio contratado.

Asimismo, se tuvo por acreditado que retuvo el vehículo pese a los desembolsos efectuados, ocasionando con ello un perjuicio económico y personal a la denunciante.

En consecuencia, concluyó que no brindó una prestación satisfactoria frente a los requerimientos formulados, suministrando de este modo un mal servicio, conforme se desprende de la Disposición atacada, de la denuncia y de la prueba aportada.

Nunca debe perderse de vista que el régimen de protección consumeril se dirige, precisamente, a dar una respuesta ágil y efectiva a aquellas personas que consumen bienes y servicios como destinatarios finales.

En este contexto, no puede soslayarse que, el hecho de que la consumidora se presente ante la autoridad de aplicación para que la entidad responsable le brinde una respuesta efectiva, debería motivar a los involucrados a encontrar una solución rápida, proactiva, adecuada y efectiva dentro del procedimiento administrativo a la persona que confió originalmente en sus servicios. El hecho de que un reclamo de esta naturaleza arribe a esta instancia demuestra, más que la defensa de intereses controvertidos, la tozuda posición comercial de quien no ha comprendido la finalidad del sistema ni el mercado donde interactúa, y que el consumidor tenga que acceder al reclamo por esta vía y transitar todo el procedimiento es indicativo de que la empresa no brindó ni quiso brindar una respuesta

satisfactoria, oportuna y eficiente en su momento, salvo que se acredite lo contrario, lo cual en la especie no ha sucedido.

Así, se aprecia que resulta apropiada al caso la imposición de la sanción impuesta por la autoridad administrativa a la denunciada, por considerar que su conducta resultó contraria a los arts. 4 y 19 de la LDC, por lo que corresponde desestimar este agravio.

3. Finalmente, en cuanto al planteo referido a la orden de entrega del vehículo y el pago de la multa establecidas en el art. 4° de la Disposición recurrida, que la apelante señala como sorpresivas por no haber sido objeto de imputación específica ni haber sido objeto de debate, cabe señalar que la consumidora al momento de efectuar su denuncia indicó puntualmente que requería que se le entregue el vehículo y *"también el valor de 18 cuotas al menos, del valor del vehículo […] en relación a una posible demanda por daños y perjuicios..."* (sic) –ver denuncia, fs. 1vta.–. Luego, al acompañar la documentación adicional de fs. 66/75, se dejó constancia en el Acta del 13/03/2024, obrante a fs. 76, que la consumidora requería la entrega del vehículo y la multa correspondiente por la falta de entrega en tiempo y forma. Asimismo, en el Acta de Imputación- Infracción y Apertura de Sumario N° 006/2025, obrante a fs. 93/93vta., se indicó que el perjuicio ocasionado a la consumidora se podía constatar por el desembolso de las sumas realizado por el vehículo que nunca recibió, lo que le generó el perjuicio económico relatado.

En tales condiciones, corresponde efectuar un análisis conjunto en lo atinente a la orden de entrega del vehículo y al pago de la multa establecida contractualmente por el retardo en su entrega, ambas dispuestas en el art. 4° de la Disposición recurrida bajo el rótulo de "daño directo", en tanto las dos medidas reposan sobre un mismo presupuesto, esto es, la pretendida aplicación del art. 40 bis de la Ley 24.240.

Cabe agregar que el instituto del daño directo fue concebido por el legislador como una herramienta excepcional de tutela rápida, destinada a resolver supuestos de afectación patrimonial evidente y de escasa complejidad, evitando al consumidor el tránsito por un proceso judicial cuando el perjuicio resulte manifiesto, inmediato y fácilmente cuantificable. No se trata, por ende, de una vía alternativa para sustituir el proceso jurisdiccional ordinario ni para desplazar la competencia natural de los jueces en la resolución de conflictos contractuales de fondo.

Al respecto, cabe recordar que dicha norma define al daño directo como todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, facultando a los organismos de aplicación a fijar indemnizaciones destinadas exclusivamente a reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

De la simple lectura del precepto se desprende que la competencia administrativa para reconocer resarcimientos se encuentra estrictamente limitada a la reparación de un daño material concreto, inmediato y directamente verificable, lo que excluye toda posibilidad de

disponer medidas que importen alterar, integrar, interpretar o ejecutar cláusulas contractuales, materia propia del ámbito jurisdiccional.

Desde esta perspectiva, ordenar la entrega del vehículo no constituye la reparación de un daño ya producido, sino la imposición de una prestación principal emergente del contrato, lo que importa adelantar los efectos de una eventual sentencia de cumplimiento contractual. Ello desnaturaliza el concepto mismo de daño directo, pues éste presupone la existencia de un menoscabo consumado que debe ser resarcido, y no la satisfacción forzada de una obligación aún controvertida entre las partes.

En ese marco, tanto la orden de entrega del vehículo como la de abonar la multa por entrega tardía en los plazos y términos pactados en el plan suscripto, constituyen, en los hechos, decisiones que inciden directamente sobre el contenido obligacional del contrato celebrado entre las partes, implicando una modificación o ejecución de sus cláusulas sustanciales, extremo que excede palmariamente las facultades reconocidas a la autoridad administrativa por el art. 40 bis de la Ley 24.240 y por la Ley VII N° 22 de la Provincia del Chubut.

En efecto, admitir que la autoridad administrativa pueda disponer la entrega del bien o ejecutar penalidades pactadas contractualmente bajo el rótulo de daño directo implicaría conferirle potestades propias de un juez civil, con capacidad para decidir sobre el alcance, vigencia y exigibilidad de obligaciones contractuales, lo que resulta incompatible con el diseño constitucional de división de poderes y con el carácter estrictamente reglado de las competencias administrativas.

La Autoridad de Aplicación ha confundido la potestad de reconocer un resarcimiento limitado por un daño material directo con la de resolver controversias de naturaleza contractual, cuya dilucidación requiere un debate amplio, contradictorio y con pleno ejercicio del derecho de defensa, reservado constitucionalmente al Poder Judicial (arts. 42 de la Constitución Nacional y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación).

A mayor abundamiento, el eventual reconocimiento de un derecho a la entrega del vehículo, o de sumas derivadas de cláusulas penales, exige necesariamente analizar extremos tales como el estado actual del contrato, los incumplimientos imputables a cada parte, la existencia de causales de rescisión, la mora, y la conducta desplegada por los contratantes, cuestiones todas que exceden el estrecho marco cognoscitivo del procedimiento administrativo y que solo pueden ser dilucidadas con las garantías propias del proceso judicial.

En tales condiciones, aun cuando se encuentren acreditados incumplimientos de la empresa denunciada en el marco de la relación de consumo, ello no habilita a la sede administrativa a ordenar la entrega del bien ni la ejecución de penalidades contractuales, bajo el rótulo de daño directo, pues tales pretensiones deben ser canalizadas por la vía judicial correspondiente.

Por lo expuesto, corresponde hacer lugar al agravio de la recurrente y dejar sin efecto la totalidad del daño directo otorgado en el art. 4° de la Disposición recurrida, esto es, tanto la orden de entrega del vehículo como la orden de pago de la multa por entrega tardía, sin perjuicio de dejar a salvo las acciones judiciales que pudieren corresponder a la consumidora para el eventual reconocimiento de los derechos patrimoniales que estime vulnerados.

Lo expuesto no importa desconocer la situación de vulnerabilidad en la que pudo encontrarse la consumidora ni relativizar los incumplimientos verificados por parte de la empresa, sino, simplemente, delimitar con precisión el alcance de las potestades administrativas, evitando que, so pretexto de tutela del consumidor, se adopten decisiones que carecen de sustento legal y que comprometen la validez del acto administrativo.

Ello no obsta, sin embargo, a confirmar la sanción administrativa impuesta a la empresa denunciada por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, como se indicó en el punto precedente, en tanto se encuentra debidamente acreditado el incumplimiento del deber de información y de las condiciones de la oferta, conforme surge de las constancias de autos.

VI. En conclusión, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada únicamente en lo que respecta a la aplicación de la sanción por incumplimiento de los arts. 4 y 19 de la LDC y no en lo que respecta a la orden de entrega del vehículo y el pago de la multa establecida contractualmente por entrega tardía del automóvil en los plazos y términos pactados en el plan suscripto, dispuesta en el art. 4° de la Disposición 022/2025 recurrida.

Por todo ello, corresponde revocar parcialmente la Disposición N° 022/2025 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew de fs. 129/132, sólo para dejar sin efecto lo dispuesto en el art. 4° en lo referente a la orden de entrega del vehículo a la consumidora y el pago de la multa establecida contractualmente por entrega tardía del automóvil en los plazos y términos pactados en el plan suscripto, confirmándola en todo lo demás que ha sido motivo de agravios.

VII. **Por sus propios fundamentos, con relación al daño directo, el Dr. Sergio Rubén Lucero dijo**:

Sin perjuicio de coincidir plenamente con mis colegas de Sala, tanto en lo que respecta a la confirmación de las sanciones impuestas a la proveedora recurrente por infracción a los arts. 4 y 19 de la LDC como en lo referente a revocar el daño directo otorgado, con las consideraciones expuestas con relación a cada punto, debo dejar de manifiesto que la principal razón por la que corresponde dejar sin efecto, particularmente, todo lo comprendido al daño directo es que fue concedido a favor de la consumidora y decidido por la autoridad administrativa en un exceso de facultades dado que no se concretó en el momento procesal oportuno el planteo concreto -demanda propiamente dicha- de tal pretensión.

A partir de ello, se constata que la postulación inicial de la consumidora se realizó a través de la denuncia que luce a fs. 1/1vta. de estas actuaciones. Luego, ante el fracaso de la etapa conciliatoria de partes, se concretó la imputación administrativa mediante el Acta de Imputación- Infracción y Apertura de Sumario N° 006/2025 (fs. 93/93vta.) por infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240, le siguió el respectivo descargo del 27/01/2025 (fs. 110/118vta.) de la denunciada aquí recurrente y, por último, se dictó la disposición recurrida (fs. 129/132).

Esta reseña permite comprobar que, si bien la denunciante solicitó que le haga entrega del automóvil (ver fs. 1/1vta.), ello no importó más que el adelanto de su intención de pretender el "daño directo" de ser ello necesario por no encontrar solución a su interés en la etapa conciliatoria que se abriera con motivo de tal denuncia.

De manera tal que, si luego no concretó oportunamente su demanda por daño directo, esto es, al comenzar propiamente el contradictorio con la formulación de los cargos, y eventualmente- con la demanda por daño directo correspondiente, su inserción en la condena devino en un exceso en el ejercicio de facultades de la autoridad de aplicación. Ello habida cuenta que la condena por daño directo no pretendido implicó pronunciarse sobre una cuestión que, no siendo demandada por quien como mero denunciante instara el procedimiento administrativo con finalidad conciliatoria y de verificación de infracciones a la LDC, no dio oportunidad a la proveedora imputada de defenderse. Dadas estas circunstancias, el otorgamiento de una reparación no solicitada por la peticionante importó incurrir en la violación del principio de congruencia y de la debida defensa (art. 18 Constitución Nacional) que a mi criterio no puede ser convalidado.

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.

Por consiguiente, la autoridad de aplicación al fijar una indemnización consistente en la entrega del vehículo en concepto de daño directo (ver Disposición N° 022/2025, fs. 131vta./132, artículo 4°), lo hizo sin reparar que el mismo no había sido demandado en su momento oportuno.

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.

Advierto que aludo al concepto de "parte" atendiendo a la significación técnicajurídica procesal de dicho término, cual es, "quien pretende y contra quien se pretende". Es decir, la calidad de denunciante no puede ser confundida con la calidad de parte, al igual que acontece en un proceso penal en los supuestos que el mismo se inicia por denuncia de un particular, quien para poder obtener el reconocimiento a una reclamación civil debe interponer su correspondiente demanda civil al momento de producirse la elevación de la causa a juicio constituyéndose recién allí, de tal forma, en propiamente parte. Pues bien, mal podría el tribunal que se expide en sede penal condenar a una reclamación civil sin que ésta haya sido demandada. Igual sucede en sede administrativa del consumo, si no se demandó el daño directo.

Esto que señalo no es fruto de la consideración de un procedimiento que me parezca más conveniente, sino que es derivado de la estricta aplicación puntual -y, agrego, de carácter indisponible para el juzgador- de la vía procesal indicada por las normas específicas que rigen el procedimiento a seguir por la autoridad de aplicación en la materia en esta provincia que ya he citado más arriba.

Es de ver, que nada de lo reseñado se hizo en el procedimiento seguido en el presente caso. En tal contexto, se extrae que si bien la consumidora denunció la conducta de la empresa denunciada y manifestó su intención de que se le haga entrega del vehículo conforme al contrato de adhesión celebrado, nunca formuló oportuna y formal demanda por el daño directo en el momento procesal correspondiente y que es aquel en el que propiamente se abre el procedimiento administrativo especial previsto en la Ley VII-22.

De tal manera, resulta notoriamente desacertada la disposición emitida por la autoridad de aplicación al incluir un daño directo que no se demandó y que, por ende, no pudo ser materia sobre la cual pudiera ejercer su defensa la proveedora.

En resumen, lo realmente determinante para propiciar la revocación parcial, para dejar sin efecto la condena contemplada en el artículo 4° de la disposición administrativa en crisis respecto de la recurrente es que, a los fines del art. 40 bis de la LDC, el proveedor o prestador debe contar con la oportunidad de defenderse, lo que presupone conocer, de un daño directo concretamente demandado por el usuario o consumidor.

Por todo ello, y como propicio resolver, opino que corresponde revocar parcialmente la Disposición N° 022/2025 (fs. 129/132), para dejar sin efecto la condena por daño directo dispuesta en su artículo 4°, respecto de la denunciada <Persona 6> S.A. de Ahorro Para Fines Determinados.

VIII. En lo concerniente a las costas generadas en esta instancia, en atención a cómo se resuelve la cuestión y conforme lo establecido en el art. 11 de la ley VII N° 22, corresponde que sean impuestas en el orden causado.

En cuanto a los honorarios correspondientes al Dr. <Persona 2>, letrado apoderado de la recurrente, y el Dr. <Persona 4>, letrado patrocinante, por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido, corresponde fijarlos, en conjunto, en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro.4) con más el IVA si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes23.349 y 23.871), siempre, claro está, que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de aranceles.

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

I) REVOCAR PARCIALMENTE la Disposición N° 022/25 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew de fs. 129/132, sólo para dejar sin

efecto lo dispuesto en el art. 4° en lo referente a la orden de entrega del vehículo a la consumidora y el pago de la multa establecida contractualmente por entrega tardía del automóvil en los plazos y términos pactados en el plan suscripto, confirmándola en todo lo demás que ha sido motivo de agravios.

II) IMPONER las costas en el orden causado (conf. art. 11, de la ley VII Nro. 22 y art. 69, segunda parte del C.P.C.C.).

III) REGULAR los honorarios de los Dres. <Persona 2> y <Persona 4>, en conjunto, en la suma equivalente a 8 Jus, con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

IV) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE.

Suscripta digitalmente por:

- *Sergio Rubén LUCERO, Presidente.*
- *Guillermo Nicolás WALTER, Juez de Cámara.*
- *Natalia Isabel SPOTURNO, Jueza de Cámara.*

REGISTRADA BAJO EL Nº 01 DE 2026 - SICA- CONSTE.

Firmado digitalmente por:

- *<Persona 1>, Secretario de Cámara.*