Puerto Madryn, de febrero de 2026

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **"<Persona 3> c/ <Persona 4> S.A. s/ Ley de defensa del consumidor" (Expte. N° 462/25)**, por haber interpuesto la parte accionada recurso de apelación contra la Disposición N° 25/2025 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a <Persona 4> S.A. una multa de $ 3.000.000 (art. 26 Ordenanza 11.950) y se ordenó publicar, a costa de la condenada, una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y un diario de la zona. Adicionalmente, ordena que la denunciada proceda a abonar a la denunciante los descuentos realizados desde el mes de mayo del año 2023 hasta mayo 2024, sumas a la deberá adicionarse los intereses calculados conforme tasa del Banco de la Nación para operaciones comerciales desde que se abonó cada cuota hasta su efectivo pago.

Por su parte, obra que la empresa denunciada a fs. 151/153 funda su recurso de apelación contra la citada resolución, a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. Se agravia la apelante por entender que la multa impuesta, de acuerdo a la Ordenanza 11950, carece de fundamentos y resulta desproporcionada. Dice que reitera dogmáticamente lo dispuesto por el art. 49 LDC y la sanción impuesta no guarda relación con el hecho constatado.

Plantea su agravio con respecto al monto impuesto en concepto de multa, por cuanto considera que el mismo no guarda progresividad con los antecedentes que invoca la resolución recurrida.

Cabe advertir que el art. 26 Ordenanza 11.950 dispone que, con respecto a

las penalidades por infracción a la LDC, la Oficina de Defensa del Consumidor "…*pueda establecer y graduar sanciones en favor de los usuarios y/o consumidores y multas que se deberán abonar al Estado Municipal*".

Cabe dejar sentado que, si bien el mencionado artículo no resulta ser suficientemente categórico al exponer el fundamento de la multa que se aplica, de su lectura se colige que la misma se dispone en un todo de acuerdo a los considerandos del resolutorio de trato y en virtud de las previsiones de los arts. 40, 40 *bis*, 46, 47, 49 y concordantes de la Ley 24.240. En tal sentido, verificada la conducta dañosa de la denunciada, correspondía sancionar la misma en concordancia con lo dispuesto por las normas mencionadas.

El quejoso, omite el análisis pormenorizado de la resolución apelada, limitándose a la enunciación de meras apreciaciones subjetivas de orden general en cuanto a la sanción impuesta, sin rebatir concretamente los fundamentos que le sirven de apoyo.

Por otra parte, las facultades de la administración con respecto a la imposición de multas resultan una consecuencia necesaria del ejercicio del poder de policía ejercido por el derecho administrativo, sin que las sanciones impuestas se muestren incompatibles o desproporcionadas en lo que se refiere a los incumplimientos verificados.

Concretamente no ha demostrado la recurrente cuáles son los vicios que le endilga a la disposición apelada, en consecuencia, cabe afirmar que la ODC cuenta con la facultad de aplicar las sanciones y/o multas que considere conllevan una justa sanción a los infractores de la LDC, por lo que el agravio será desestimado.

Si bien no resulta feliz la redacción de la Oficina de Defensa del Consumidor, no obsta ello que se encuentren identificadas las normas que sustentan la aplicación de la multa a abonar al municipio.

En consecuencia, es dable la aplicación de la sanción en forma ineludible dado el carácter de orden público de la normativa consumeril (art. 65 LDC),

entendiendo al mismo como el conjunto de condiciones fundamentales de vida social instituida en una comunidad jurídica, las que no pueden ser alteradas por la voluntad de los individuos. Tal extremo no puede ser desconocido por la recurrente.

En tal sentido, verificada la conducta dañosa de la denunciada, correspondía sancionar la misma en concordancia con lo dispuesto por las normas mencionadas.

También se agravia pues la ODC tomó como ciertos los dichos de la denunciante sin estar acreditados por probanza alguna, tal como el haber peticionado la baja de la línea con fecha 28/03/23, sin acompañar constancia alguna. Aduce que la cuestión de autos se circunscribe a un malentendido respecto de la modalidad para dar de baja una línea.

La responsabilidad en materia de defensa del consumo es objetiva (arts. 40 LDC y 1723 CCyC), en el sentido de que el factor de atribución sobre la que se sustenta no exige la prueba de culpa en el obrar lesivo.

En este sentido, es menester poner de relieve que tal como fue explicitado en la denuncia, el consumidor requirió las explicaciones y reiteró reclamos, sin obtener por parte de la denunciada la satisfacción de su interés. Es por ello que la conducta desplegada a título propio por la recurrente fue violatoria de la normativa consumeril que se le endilga en la Disposición impugnada.

Corresponde señalar que es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento de daño directo, proporcionado por la administración, solo debe abarcar las consecuencias inmediatas que surjan como derivación necesaria del acto lesivo de la legislación del consumo (cfr. CAPM, Sent.10/22 SICA).

En razón de esta línea de agravio es dable dejar sentado que el art. 49 LDC dispone que "*En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del*

beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho".

La autoridad administrativa debe imponer la multa graduando el monto de la misma en los límites que marca el art. 47 inc. b) de la norma consumeril, teniendo en cuenta las características personales y/o comerciales del infractor que estipula el mencionado art. 49 LDC.

El art. 40 *bis* LDC, ordena que en sede administrativa se indemnice el daño directo, que no es otra cosa que la consecuencia más inmediata de la infracción al derecho del consumo, lo cual fue una derivación de la doctrina sentada por la CSJN (Fallos 328:651).

Cabe agregar que el referido art. 40 *bis* LDC impone una sana restricción respecto del alcance a los daños que pueden ser resarcidos en sede administrativa, dado que el más amplio ámbito de la responsabilidad civil es donde el ordenamiento estructura los presupuestos sobre los que se articula la mecánica de la reparación de los daños.

Cabe advertir que a diferencia de lo que alega la apelante, es ella misma quien reconoce la solicitud de baja incoada por la actora el 28/03/23 y su tardío procesamiento con fecha 03/06/24 (fs. 75 y 81), por lo que deviene el reconocimiento de su responsabilidad. Por otro lado, con la documental acompañada por la accionante (fs. 12 a 73) se acredita que aquella siguió abonando la facturación de dicha línea telefónica.

Las facultades de la administración en orden a la imposición de multas resultan una consecuencia necesaria del ejercicio del poder de policía del derecho administrativo sancionador.

En este sentido se ha señalado 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" (CNFCA, Sala III, *"Círculo de Inversores SA c/Secretaría de Comercio e Inversiones"*, LL 2000-F-641).

Sin perjuicio de lo expuesto, no podemos perder de vista que si estamos frente a una obligación de valor corresponde, a los fines de su determinación, que sea tomado el valor de la misma al momento presente.

Vale señalar que el art. 772 CCyC dispone que "…*si la deuda consiste en cierto valor, el monto resultante debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda...*", en conjunción con el art. 1740 de dicho cuerpo legal que dispone que la reparación del daño debe ser plena.

Por lo tanto, no deben prosperar los agravios de la accionada, en tanto se encuentran configurados en los presentes autos situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la misma, tal como se lo ha puesto de relieve.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la denunciada vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del <Persona 1>, en la suma equivalente a doce (12) Jus y los del <Persona 2>, en la suma equivalente a ocho (8) Jus. Con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 7, 13 Ley XIII-4).

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

RESUELVE:

1. **CONFIRMAR** la Disposición N°25/2025 ODC, en todo lo que ha sido materia de los agravios de la recurrente.
2. **COSTAS** de esta instancia se imponen a la recurrente vencida (art. 69 CPCC). Se regulan los honorarios del <Persona 1>, en la suma equivalente a doce (12) Jus y los del <Persona 2>, en la suma equivalente a ocho (8) Jus. Con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 7, 13 Ley XIII-4).
3. **REGÍSTRESE,** notifíquese y devuélvase.

Registrada bajo N° /26 SICA