Trelew, 14 de febrero de 2025.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

--Mediante la Disposición N° 172/2023 -ODC (27/10/2023), la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (en adelante, la autoridad de aplicación) rechazó el planteo de falta de legitimación activa que la denunciada D. S.R.L. formuló (en adelante, D.) y le aplicó una multa de $100.000 por infracción a los artículos 4, 10 bis, 19 y 40 bis de la LDC. Y, como sanción accesoria, mandó a publicar a costa de la condenada una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el diario E. C. de la ciudad de Trelew, por un (1) día.

Asimismo, ordenó a la empresa sancionada reintegrar la suma de $60.239, abonadas por I. T. P. C. y M. M. R. P., con más los intereses conforme tasa activa del B. C. para operaciones descuento documentos 30 días y restantes operaciones vencidas, desde el 13 de enero hasta la fecha de pago.

Para así decidir, sostuvo que el accionar de la empresa no es acorde al principio de buena fe que debe regir en las relaciones de consumo (conf. artículo 961 del CCCN). Destacó que el deber de informar es una obligación que recae sobre la empresa que presta servicio porque se encuentra en mejores condiciones siendo que tiene a su alcance la prueba para esclarecer los hechos.

Relató que, ante el incumplimiento de la denunciada, el consumidor solicitó la devolución de lo que abonó por el servicio deficiente, dado que tuvo que realizar gastos extras para reparar el vehículo y aseguró que dicha pretensión se encuentra amparada por el artículo 10 bis, inciso c, de la LDC.

Respecto a la infracción al artículo 19 de la LDC, dijo que la empresa no brindó el servicio tal y como había sido acordado. Destacó que D. había planteado la falta de legitimación activa, respecto a ello sostuvo que los denunciantes se encontraban a bordo del rodado el día en que ocurrió el hecho denunciado, que ambos hicieron la denuncia y cuentan con carnet y autorización para manejar el vehículo Dominio X., Marca Peugeot, Modelo 408 Allure + 2.0N, objeto de la denuncia, por lo que, consideró, que ambos denunciantes cuentan con legitimación.

También, puntualizó que los denunciantes contrataron los servicios de la denunciada y que, previo a la instancia administrativa, no habían recibido respuesta a sus reclamos, razón por la cual debieron reclamar en sede administrativa el daño directo que sufrieron por el mal servicio brindado por la denunciada.

Narró que la empresa reconoció que no pudo cambiar las rótulas del vehículo por no contar con la maquinaria correspondiente y que cambió solo los amortiguadores.

En cuanto a la graduación y aplicación de la sanción (conf. artículos 47 y 49 de la LDC), sostuvo que corresponde imponer sanción de multa de $100.000, para lo que tuvo en cuenta: 1) el rol profesional de la empresa como proveedora de servicios; 2) su importancia a nivel nacional; 3) la desigualdad entre la empresa y los usuarios; 4) el daño que se provocó los consumidores.

II. El 23/09/2024, D. interpuso recurso de apelación, que fue concedido el 27/09/2024.

Allí, luego de referirse a los antecedentes de la causa y la notificación de la disposición, plantea la falta de legitimación activa, en tal sentido sostiene que solamente R. P. posee legitimidad para formular el reclamo, porque es quien contrató sus servicios. Destaca que I. P. no realizó ninguna compra, por lo que no mantuvo una relación contractual, siendo simplemente una acompañante y, por ende, conforme el artículo 1 de la LDC, carece de legitimación para reclamar en sede administrativa.

Por otra parte, expresa que la disposición recurrida es totalmente incongruente y vulnera el principio de legalidad, razonabilidad y el derecho de defensa reconocido en el artículo 18 de la CN, imponiendo una multa manifiestamente excesiva, confiscatoria, ilegal e irrazonable.

En cuanto a la infracción al deber de información, afirma que informó de manera veraz, detallada y eficaz sobre los trabajos realizados y que entregó toda la documentación pertinente al momento de su realización, en cumplimiento con la normativa vigente.

En relación a la infracción al artículo 19 de la LDC y sobre lo dispuesto por el 10 bis de la LDC, puntualiza que siempre actuó con la debida diligencia al reparar el vehículo de los denunciantes, dejándolo en óptimas condiciones para su uso, siendo atendidos por profesionales con amplia experiencia.

Relata que de la factura emitida por un mecánico ajeno a su empresa refiere al amortiguador izquierdo, lo que es inconsistente con el reclamo del consumidor. Aclara que las rótulas del vehículo no fueron intervenidas, ya que no se contaba con las herramientas adecuadas para llevar a cabo dicho procedimiento, alegando que no tiene responsabilidad en relación con la rotura de la rótula.

Por otra parte, dice que el artículo 40 de la LDC no es aplicable dado que hace referencia a la responsabilidad de diversas partes involucradas en la cadena de comercialización de un producto y que, en el caso, es el único *imputado*, por lo que no se encuentran las demás figuras que la norma contempla, lo que limita su aplicación.

A continuación, hace referencia sobre los principios de razonabilidad, de congruencia y sobre el abuso de poder en que incurrió la autoridad de aplicación al hacerlo responsable de hechos que no le son imputables, violando de manera arbitraria, abusiva e ilegal sus derechos y garantías fundamentales.

Finalmente, solicita la morigeración de la multa y hace reserva del caso federal.

III. Preliminarmente, corresponde hacer una reseña de las actuaciones:

1) El 09/06/2023, I. T. P. C. y M. M. R. P., titular y poseedor, respectivamente, del vehículo Marca Peugeot, Modelo 408 Allure+ 2.0N, Dominio X., denunciaron a D. ante la autoridad de aplicación, por los daños sufridos a causa servicio defectuoso que la denunciada prestó al realizar la reparación de su vehículo, por lo que solicitaron el reintegro de los gastos en el que debieron incurrir, con más los intereses correspondientes. Acompañaron documental.

2) El 07/07/2023, se celebró la audiencia de conciliación a la que solo compareció la denunciante y donde se le corrió traslado a D. de la denuncia y la documental adjunta. El 24/07/2023, D. contestó el traslado conferido.

3) El 02/08/2024, los denunciantes aclararon que el objeto del reclamo es la restitución de las sumas abonadas por la reparación que tuvieron que realizar al vehículo luego del servicio defectuoso brindado por la denunciada.

4) El 05/09/2023, se labró acta de imputación, infracción y apertura de sumario N° 108/2023.

5) El 19/09/2023, D. presentó su descargo.

6) El 27/10/2023, la autoridad de aplicación dictó la disposición recurrida.

7) El 23/01/2024, D. planteó la nulidad de la notificación y toda actividad posterior al 20/09/2023 (hojas 83/95), afirmando que jamás tomó conocimiento de la multa impuesta ni recibió en su domicilio electrónico constituido la notificación pertinente, debido a que, por un error ajeno a su parte, la autoridad de aplicación no libró la cédula de notificación violando su derecho de defensa. Acompañó captura de pantalla de la bandeja de entrada del correo donde luce el intercambio de correos electrónicos con la oficina de defensa del consumidor. En consecuencia, solicitó que se declare la nulidad de la notificación.

8) Mediante SICA N° 34/2024(04/07/2024), este Tribunal ordenó la devolución de las actuaciones a la sede administrativa a fin de que se notifique la Disposición N° 172/2023 a D..

II. Pasando a resolver, destacamos que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitado a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, que remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (esta Sala, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; STJCh, SD Nº 18/SRE/2002, SD Nº 13/SCA/2006, y SI Nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; CASSAGNE, Juan Carlos, “La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial”, LL, 2008-E, 1274).

No puede pasarse por alto que la finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que dicho sistema persigue la debida tutela y protección de éstos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (conforme esta Sala, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).

En el ejercicio de ese control, corresponde -justamente- verificar si medió o no exceso de poder que invalide el acto, examinando su legitimidad o validez formal y su legalidad o validez sustancial. Ello en tanto es atribuible al poder jurisdiccional determinar los límites de actuación del Poder Administrador en los casos concretos (conf. SICA Nº 63/2021 con cita a Cassagne,

Juan Carlos, “La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial”, L.L, 2008-E, 1274).

a) Con relación al planteo efectuado por D. respecto a que I. P. C. no reviste el carácter de consumidora y, por ende, carece de legitimación activa, ya que no habría relación contractual alguna con ella, siendo solamente acompañante del consumidor M. M. R. P., pese a la vaguedad del planteo, no podemos dejar de destacar que: 1) la actividad de la denunciada es, entre otras, la reparación de automotores; 2) I. T. P. C. es la titular registral del vehículo objeto de la relación de consumo (h. 3); 3) Se la denunció como la madre de M. M. R. P., quien se encuentra autorizado para conducir dicho vehículo (h. 1).

--En consecuencia, conforme lo expuesto, no cabe duda de que I. T. P. es consumidora en los términos del artículo 1 de la LDC y existe entre ella y D. una clara relación de consumo a la que le resulta aplicable la LDC, por ser la titular registral del vehículo objeto del reclamo, por lo que el agravio debe ser rechazado.

--**b)** Sobre la infracción al deber de información, corresponde precisar que la LDC establece que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.

--Además, cabe mencionar que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 42 CN, 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 (conf. esta Sala SICA N° 23/2023, 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, páginas 229, 233 y 304).

Así es que, el solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC, por lo que sin lugar a duda surge que la empresa se comportó con total negligencia al no brindar la información clara y precisa frente al reclamo de los consumidores respecto de la reparación no satisfactoria del vehículo y sin obtener respuesta frente a los reclamos efectuados por los consumidores.

--Cabe agregar que los argumentos brindados en la expresión de agravios no aportan elementos que den luz a la situación de los consumidores, ni surge algún dato que permita esclarecer lo acontecido, sino que ponen en evidencia que aún en esta instancia la empresa denunciada continúa violando su deber de información, ya que sus argumentos se ven acotados al reafirmar lo que dijo, en su caso, en su descargo del 19/09/2023, esto es, que cumplió con el deber de informar de manera veraz, detallada y eficaz, los trabajos realizados, sino que también entregó toda la documentación en el momento que fueron realizados.

--Se debe recordar que esta Sala dijo en reiteradas oportunidades que cumplir con el deber de informar es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que su omisión constituye una infracción formal que se perfecciona sin necesidad de que se verifique un daño cierto al consumidor o un beneficio adicional a quien lo incumple. El solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC. Por lo tanto, resulta irrelevante examinar si el vicio en la información tuvo por finalidad obtener un provecho para el proveedor u ocasionar un daño a los consumidores: no informar debidamente perfecciona la falta (conforme SICA N° 15/2023 con cita a SICA N° 24/2022, SICA Nº 02/2020, SICA Nº 09/2015 y SICA Nº 06/2015, entre muchas otras).

Así, los argumentos señalados por la recurrente no logran rebatir la violación del deber de información que la autoridad de aplicación verificó. Obra en el expediente prueba suficiente de las limitadas respuestas dadas por parte de la empresa denunciada frente a los reclamos de los consumidores.

--Por su parte, cabe precisar D. en su descargo no aportó ninguna prueba para desvirtuar los hechos denunciados por el consumidor, lo que resulta suficiente para tenerlos por cierto. Por dicha razón corresponde que los agravios analizados en este punto sean rechazados.

--**c)** Respecto a la multa impuesta a la denunciada por el incumplimiento de contrato, en primer lugar, cabe recordar que el artículo 19 de la LDC les impone a las empresas proveedoras de bienes y servicios cumplir con la modalidad de prestación del servicio, es decir, con el contrato. En tal sentido, expresamente refiere que: *"Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos".*

--En este caso, lo que sanciona la LDC 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. Por lo que alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. Es decir que, es necesario simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conf. esta

Sala en SICA N° 15/2023 con cita a CNCAF Sala II; 13/07/2006, “American Express Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004”; Rubinzal Online; RC J 2023/06).

Los consumidores denunciaron que, el 13/01/2023, llevaron su vehículo Peugeot 408, dominio X., al autocenter de C. (D.) a fin de realizar el cambió de los amortiguadores delanteros del vehículo y de las rótulas de ambos lados. Relataron que al momento de retirar el automotor del autocenter un empleado del lugar les indicó que no habían podido cambiar las rótulas porque requería una herramienta específica con la que no contaban y que al llegar a su domicilio en Playa Unión se desarmó la parte delantera izquierda del vehículo.

De la factura emitida por el autocenter de la denunciada (h. 5) se desprende que, el 13/01/2023, se realizó un cambio de los amortiguadores delanteros. También de las constancias de la causa surge que, el 14/01/2023, los denunciantes requirieron un servicio de auxilio a H. D. P., en la localidad de Playa Unión, quien reparó el tren delantero del lado izquierdo del vehículo, con la rótula sin tuerca y tornillo de amortiguador flojo, armado de semi-eje y reposición de aceite de caja 3 litros (ver. h. 6). Y, el 23/03/2023, I. T. P. remitió una carta documento a la denunciada la que fue recibida el 27/03/2023 (h. 9).

Así, no cabe duda de que, a raíz del servicio prestado por la denunciada, el mismo fue defectuoso, lo que derivó en los daños que sufrió el vehículo de los denunciantes, los que no fueron reconocidos por la denunciada. Tampoco se advierte que D. haya intentado dar una solución ante los reclamos de los denunciantes, por lo que ello, sin duda, configura un incumplimiento del contrato por parte de la denunciada y un perjuicio para los consumidores.

En consecuencia, corresponde que el agravio en análisis sea rechazado.

d) Con respecto al agravio referido al artículo 40 de la LDC, se advierte que el recurrente incurrió en error dado que la disposición cuestionada hace referencia al artículo 40 bis, relativo a la facultad de la autoridad de aplicación de disponer una indemnización a favor del consumidor en concepto del daño directo que éste sufrió en los bienes objeto de la relación de consumo, y no al artículo 40 que refiere a la responsabilidad solidaria.

Por ello, atendiendo que los argumentos expuestos en este punto se apartan de lo dispuesto por la autoridad de aplicación en la disposición recurrida, deben ser desestimados, por improcedentes.

--e) Por último, se observa que el recurrente realiza consideraciones generales e imprecisas sobre presunta violación los principios de razonabilidad, congruencia, defensa en juicio y al abuso de poder por parte de la autoridad de aplicación, sin expresar concretamente en que funda sus dichos, limitándose a decir que su conducta se dirigió conforme la dispone la LDC y que no infringió normativa alguna, toda vez que no pesaba sobre ella obligación alguna.

Así, advertimos que los argumentos expresados por la apelante en este punto no tienen sustentó argumental, dado que la recurrente debió expresar de manera concreta los errores en

que la autoridad de aplicación habría incurrido, sin embargo, se limitó a hacer meras alegaciones genéricas sin sustento ni expresar cuál es agravio que le generó. Motivo por lo que debe desestimarse por inconducente.

--Por todos los fundamentos expuestos, la Disposición N° 172/2023 ODC se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmarse la resolución recurrida.

--**V.** Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a las recurrentes vencidas (artículo 69 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios de los abogados apoderados P. M. M. y L. M., en la suma equivalente a ocho (8) Jus, en conjunto (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4), con más el IVA en caso de corresponder.

Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE:</u>

CONFIRMAR la Disposición N° 172/2023 - ODC (27/10/2023).

IMPONER las costas a la recurrente vencida.

--**REGULAR** los honorarios de P. M. M. y L. M. en la suma equivalente a ocho (8) Jus, en conjunto, con más el IVA en caso de corresponder.

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase a la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew.

Aldo Luis DE CUNTO	**Marcelo Fernando Peral**	**Florencia CORDÓN FERRANDO**
JUEZ DE CAMARA	**PRESIDENTE**	**JUEZA DE CÁMARA**

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° ___05___ /2025 - SICA. Conste.

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA