

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 09 de Abril de 2026.-

VISTO:

El trámite nº <EXPTE> iniciado por la señora <PER_1> <DEN> con D.N.I. <DNI_1> , quien denuncia irregularidades e incumplimientos en la entrega de un inmueble adquirido por su hijo, por parte de las empresas Independencia 1520 S.A. y JNT Desarrollos Inmobiliarios (JNT).

Y CONSIDERANDO QUE:

I.- HECHOS:

La señora <DEN> se presentó ante esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a efectos denunciar irregularidades e incumplimientos en la entrega de un inmueble adquirido por su hijo, por parte de las empresas Independencia 1520 S.A. y JNT Desarrollos Inmobiliarios (JNT) y acompañar documentación relacionada a la misma (fs. 1/41).

En fecha 30 de agosto de 2025, la reclamante efectuó nuevas ampliaciones, entre las cuales manifestó que su hijo, <PER_2> <DEN> con D.N.I. <DNI_2> suscribió en fecha 12 de diciembre de 2019 un boleto de compraventa por una unidad funcional de un (1) ambiente en el primer piso del edificio a construirse en <DIRECCION_1> de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), -como se acredita en la escritura que se adjunta- identificado internamente con letra H y actualmente denominado con letra F que, entre sus características, poseía un balcón de 3,10 por 2,55 mts.

No obstante ello, la señora <DEN> manifestó que al tomar posesión de dicha unidad advirtió la ausencia del balcón ofrecido, y en su reemplazo aparece un patio interno con paredes en altura que no se condice con lo convenido y, a su entender, imposibilitan una adecuada ventilación e iluminación del ambiente, ante la existencia de una plaza de juegos infantiles de uso común que tampoco surge como parte integrante de los *amenities* publicitados y ofertados al momento de su contratación, ni del plano adjunto al boleto de compraventa.



Ello originó que la reclamante presentara numerosos reclamos presenciales y mediante correos electrónicos ante las empresas involucradas, sin obtener respuesta efectiva.

Así las cosas, la señora <DEN> solicitó a este Órgano Constitucional, en concreto, la posibilidad de coordinar una visita a los efectos de elaborar un informe técnico para verificar la situación actual de la vivienda.

Conforme la pretensión de la reclamante, se solicitó al Área de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo –dependiente de la Dirección General de Derechos de Acceso a la Ciudad de esta Defensoría del Pueblo- tuviera a bien realizar una inspección sobre la unidad funcional objeto del presente reclamo.

Con fecha 19 de septiembre de 2025 se llevó a cabo dicha inspección, tal como surge del INFORME <EXPEDIENTE_2> producido por personal de esta Defensoría del Pueblo. (fs.42 /56).

De los considerandos y observaciones particulares plasmadas en el informe, se confirma lo denunciado por la aquí reclamante en lo atinente a la presencia de un patio semicubierto de 3.00 por 2.20 entre muros de mampostería de 2,03 metros de altura –sin que hubiera ningún balcón- así como también se verificó la existencia de una plazoleta destinada a juegos infantiles en continuidad a la pared divisoria de su unidad funcional. Ambas situaciones constructivas, no coinciden ni con la documental aportada por la reclamante, ni con la folletería de venta expuesta en la página web de las empresas requeridas, las que señalaban la construcción de un balcón común y corriente, como se advierte en las imágenes (fs. 47/54).

Por otra parte, el informe técnico alude al concepto de “balcón”, previsto en el Código Urbanístico de la CABA, que lo define como la extensión de un inmueble, voladizo, generalmente prolongación del entrepiso y limitado por un parapeto, destacando que la

situación relevada no se corresponde con dicha definición, y que “si bien la documentación ostenta una sección del edificio en la cual se puede observar la existencia de un tabique divisorio, los grafismos utilizados en las plantas exhiben diferencias entre los utilizados para los límites del 'balcón' respecto al resto de los tabiques. Lo mencionado resulta confuso respecto a las características espaciales y funcionales del mencionado espacio, particularmente, para las personas no familiarizadas con la lectura de este tipo de planos” (fs. 55/56).

Paralelamente, con fecha 28 de agosto de 2025 y mediante el Trámite nro. <EXPTE_3> que se gestiona en este órgano constitucional, la Dirección de Derechos Urbanos y Espacio Público de esta Defensoría del Pueblo había diligenciado un oficio a la Dirección General de Registro de Obras y Catastro del GCABA (DGROC), solicitando información respecto a la existencia de Aviso y/o Permiso de Obra para el predio en cuestión, y a la Dirección General de Fiscalización y Control de Obras del GCABA (DGFyCO), en relación a la presunta modificación de obra que alteraría el proyecto y plano original (fs. 61 y 63).

El 11 de septiembre de 2025, se recibió respuesta por parte de la mencionada dependencia gubernamental (DGROC), de cuyo informe se desprende que el plano finalmente inscripto respecto de la unidad funcional H -actualmente denominada con letra F- posee un sector de “PATIO” -y no así de balcón- lindero a un espacio denominado “PLAZA SECA CON JUEGOS”, lo cual difiere sustancialmente con lo oportunamente ofertado y convenido con la aquí reclamante y su hijo.

El 7 de noviembre de 2025, mediante contacto telefónico, la señora <DEN> manifestó que el inconveniente subsistía sin solución.(fs.57).

Con fecha 14 de enero de 2026 se procedió a citarla de manera presencial a la sede de esta Defensoría del Pueblo a los efectos de hacer entrega del informe técnico expresamente solicitado, informarla de las distintas gestiones efectuadas y, a su vez, asesorarla respecto de las herramientas administrativas y de las acciones judiciales con las que cuenta para hacer valer sus derechos.

II.-DERECHO

Como es sabido, los derechos de los/as usuarios/as y consumidores/as son derechos fundamentales, toda vez que han sido expresamente reconocidos en la Constitución Nacional, al establecer que tendrán derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno (art 42). Con idéntico sentido protector, la Constitución local sostiene que la Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas (art. 46).

La filosofía que guía y da sustento a toda la normativa, constitucional y legal, de defensa al consumidor es de carácter protectorio, pues la finalidad perseguida es otorgarle a los/as consumidores/as -como parte débil de la relación- una especial protección jurídica para fortalecer su posición -de natural desigualdad estructural- frente a los/as proveedores/as de bienes y servicios, y equilibrar las relaciones de consumo, como así también buscar la reparación integral de los daños que podrían haberse causados por la conducta de los prestadores.

Desde tal perspectiva, corresponde analizar el presente caso a la luz de las disposiciones que emergen de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) -Ley Nacional nº 24.240-, sus modificatorias y complementarias, como así también de la normativa de lealtad comercial.

Conforme surge de los hechos denunciados y de la documental acompañada por la señora <DEN> , en el año 2019 se celebró boleto de compraventa para la adquisición de una unidad funcional a construir, que entre sus características distintivas se ofrecía con un espacio identificado como balcón que, finalmente, no resultó tal, por cuanto fue unilateralmente modificado por un patio -junto con la construcción de un nuevo espacio

común lindero- que los aquí reclamantes desconocían, ya que recién tomaron conocimiento al momento de su posesión en el año 2025.

En este sentido, las empresas habrían incumplido con el *deber genérico* de respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales los servicios hayan sido *ofrecidos, publicitados o convenidos* (art. 19 LDC) y además con el deber de información previsto en el art. 4° de la LDC^[1] por cuanto la señora <DEN> y su hijo refirieron no haber sido informados de los cambios unilateralmente impuestos en su unidad funcional, así como tampoco de la creación de un nuevo espacio común lindero.

Incluso, los reclamantes aseveran no haber recibido notificación alguna que les informara previamente de las reformas edilicias operadas, las cuales modificaron un aspecto sustancial del bien inmueble adquirido, de acuerdo a lo ofrecido y convenido, de contar con una adecuada ventilación y luminosidad del espacio. Pues no es lo mismo en la expectativa de quien adquiere un inmueble que tenga un espacio de balcón, a la de recibir finalmente –y de manera sorpresiva- una unidad que no tiene el balcón prometido, sino un patio con paredes de concreto de altura considerable, más una plaza de recreación común lindera de juegos infantiles.

Por otra parte, no resulta un eximente de responsabilidad la advertencia efectuada en la folletería por la empresa constructora al momento de publicitar el complejo, en la que decía: *“Imágenes publicadas solo a modo ilustrativo sujetas a posibles modificaciones y cambios sin previo aviso. Esta pieza es informativa y no forma parte de ningún documento contractual”* (fs. 5/10), pues la propia LDC, con marcado sentido protectorio, refiere en su art. 7 que la oferta obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones, y que una eventual revocación de dicha oferta, solo será eficaz una vez que haya *sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer*. Mientras que su art. 8 primer párrafo dispone en relación a los efectos de la publicidad que las precisiones allí formuladas *se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor, y obligan a quien la emite*.

Resulta oportuno destacar que la información constituye uno de los pilares básicos sobre el que se asienta el derecho del consumidor y, desde este entendimiento, la doctrina ha señalado que tal obligación no solo procura que el proveedor se abstenga de brindar información errónea, sino también de hacerla exigible, adecuada y acorde para que, en este sentido, quien resulte su receptor pueda formar adecuadamente su consentimiento contractual^[2].

Por su parte, de la inspección celebrada por el Área de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo de esta Defensoría del Pueblo, se observa que el folleto correspondiente al proyecto inmobiliario en cuestión se encuentra disponible en la página web de la empresa JNT^[3], en cuyo caso los planos adjuntos al apartado “Brochure” continúan refiriéndose a balcón para la unidad funcional en cuestión de tipo mono ambiente, sin tampoco identificar la plaza de juegos lindera (ANEXO II).

Esta situación pone en evidencia que la actual conducta de la empresa, por la cual se sigue ofreciendo unidades funcionales con características de las cuales carece, omitiendo incluso informar la presencia de una plaza de juegos lindera a las mismas, deriva en una presunta publicidad engañosa susceptible de afectar a potenciales consumidores.

A mayor abundamiento, en materia de Lealtad Comercial, el DNU-2019-274-APN-PTE enumera los actos que se consideran de competencia desleal, considerando entre sus supuestos especiales aquellos cuya publicidad pueda inducir a error sobre la existencia, naturaleza, características principales y, en general, sobre los atributos, beneficios o condiciones de bienes y servicio (art. 10), a la vez que prohíbe cualquier clase de presentación o publicidad que mediante inexactitudes u ocultamientos también induzca a error, engaño o confusión respecto a las características y propiedades de los mismos (art. 11).

Adicionalmente, el Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) también refiere a las condiciones y efectos de la publicidad al prohibir en su art. 1101 toda publicidad que contenga indicaciones falsas o de tal naturaleza que induzcan o puedan inducir a error al

consumidor, cuando recaigan sobre elementos esenciales del producto o servicio, definiendo como tal a la publicidad engañosa.

Así, la doctrina tiene dicho que, *"...si el mensaje publicitario es engañoso por omisión, por error o, peor aún, por deliberada falsedad, merece tres consideraciones jurídicas: a. Puede inducir a contratar a quien de haber sido destinatario de una información veraz, no lo habría hecho; b. Provoca la frustración del interés que el consumidor tenía legítimamente derecho a esperar del bien o servicio objeto del contrato; c. Importa una peligrosa tergiversación del equilibrio de mercado, con insalvable detrimento de los intereses individuales y colectivos, no solo de los consumidores, sino también de los proveedores profesionales de bienes y servicios que no acuden a ese tipo de prácticas desleales..."*^[4].

Ahora bien, más allá de las características publicitarias utilizadas en el caso de marras, que hacen presumir su carácter engañoso, las particularidades fácticas de la unidad funcional entregada al momento de la posesión, que difieren sustancialmente de las ofrecidas a los reclamantes al momento de la celebración del boleto, permiten inferir un incumplimiento contractual por parte de las empresas aquí denunciadas.

Finalmente, no debemos soslayar que aun cuando en el boleto de compraventa oportunamente celebrado surge como cláusula predispuesta que las partes, ante un conflicto originado en la interpretación o cumplimiento del mismo, acuerdan someterlo a los servicios de mediación o arbitraje provistos por el Colegio de Escribanos de la Capital Federal, ello de ninguna manera puede entenderse como un impedimento para que los consumidores adquirentes puedan presentar su reclamo ante la autoridad de aplicación o ante cualquier otro servicio de conciliación previa, puesto que admitir una interpretación literal del alcance de este tipo de cláusulas, impuestas por los proveedores, conlleva a su invalidez por su carácter abusivo y arbitrario en los términos del art. 37 de la LDC.

III.- CONCLUSIÓN

En virtud de todo lo expuesto, resulta oportuno remitir copia íntegra y fiel del presente Trámite a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la Ciudad,



para que en su carácter de Autoridad local de Aplicación de la LDC, evalúe la pertinencia de iniciar una actuación a los efectos de determinar la existencia de presuntas infracciones a las disposiciones de dicha ley, por publicidad engañosa, falta al deber de información y/o incumplimiento contractual, de conformidad con el procedimiento administrativo para la defensa de los derechos de el/la consumidor/a y de el/la usuario/a previsto en la Ley n° 757 (según texto consolidado por Ley n° 6764) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por ello, y en uso de las facultades otorgadas por el art. 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el art. 36 y concordantes de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6764) de esta Ciudad:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

R E S U E L V E:

1) Solicitar al señor Director General de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Dr. Carlos Lionel Traboulsi, tenga a bien evaluar, conforme las constancias y demás diligencias obrantes en el presente Trámite –cuya copia íntegra se acompaña- la pertinencia de iniciar una actuación, conforme el procedimiento administrativo para la defensa de los derechos de el /la consumidor/a y de el/la usuario/a previsto en la Ley n° 757 (según texto consolidado por Ley n° 6.764) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los efectos de determinar la existencia de presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley n° 24240 , sus modificatorias y complementarias, por parte de las empresas Independencia 1520 S.A. y JNT Desarrollos Inmobiliarios, en especial, por presunta publicidad engañosa que pudiera afectar a potenciales consumidores.



2) Fijar en quince (15) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6.764) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los efectos de informar la decisión adoptada.

3) Registrar, notificar, reservar en la Dirección para su seguimiento y oportunamente archivar.

Código 401

MRT/GG/SDC/DDCA/DGDC

abda/DCF/DGAL

rb/MAER/DMESA

Notas

1. [^](#) **ARTICULO 4º** — Información. Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.
2. [^](#) SCBA, "Conca, Hugo Luis c/ Banco de la Provincia de Bs.As. s/ Cumplimiento de contrato, cancelación de hipoteca y repetición de pago", C. 99518 del 3-6-2009.
3. [^](#) <https://bah.com.ar/independencia-1520/>
4. [^](#) EL DEBER DE INFORMACIÓN Y LAS ACCIONES PARA LA RECTIFICACIÓN DE LA PUBLICIDAD ILÍCITA, Luft, Marcelo E, LA LEY 26/04/2017, 8 - LA LEY 2017-B , 500. Cita Online: AR/DOC/877/2017



María Rosa Muñíos
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

MARIA ROSA MUIÑÓS
Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

María Rosa MUIÑÓS

Visados

2026/04/08 11:46:39 - marrodriguez - Mariano Alfredo Ezequiel RODRIGUEZ - Director de Mesa de Entrada, Salida y Archivo

2026/04/08 14:44:31 - mriganelli - Mariela Riganelli - Directora General de Asuntos Legales



María Rosa Muñíos
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

MARIA ROSA MUÑÓS
Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

María Rosa MUÑÓS

Resolucion Nro: 263/26