Trelew, 29 de septiembre de 2025.

VISTOS: Estos autos caratulados: "<Persona 2> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 1>)" (Expte. N° 315 - Año 2025 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación que <Persona 4> interpuso el 12/05/2025 (fs. 76/96) contra la Disposición N° 030/2025 ODC de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (28/04/2025, hojas 65/69), concedido el 12/05/2025 (fs. 98).

Y CONSIDERANDO:

I.- Mediante la Disposición N° 030/2025 ODC la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (en adelante "autoridad de aplicación") sancionó con una multa de $2.779.756,57 a
<Persona 4> (en adelante
"<Persona 2>") por infracción a la normativa de la Ley N° 24.240 (particularmente a los artículos a los arts. 4, 8 bis y 19 bis conforme surge de los considerandos). Además, le ordenó a la empresa denunciada a que le abone a la Sra. <Persona 1> la suma de $2.078.480,40 con más los intereses a la tasa activa del <Persona 5> S.A. para operaciones de descuento a 30 días y restantes operaciones vencidas calculados desde la fecha 01/02/2024 y hasta el momento del efectivo pago, mediante trasferencia a la cuenta que oportunamente denunciara, dentro del plazo de 10 días hábiles de que quede firme la Disposición.

Asimismo, 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 6>, por un día, dentro de los diez días de que quede firme la Disposición.

Para así decidir, indicó que pesa sobre la empresa el deber de informar de manera veraz, concreta y detallada de toda la operatoria del contrato y su ejecución, con todos sus detalles, requisitos, vencimientos, plazos, índices, última cuota, morosidad, cálculo total, posturas, pendientes de pago, fecha de pago, de forma tal que no queden al consumidor dudas respecto a sus acciones a fin de asegurar el éxito de su gestión.

Al respecto, señaló que, desde el vencimiento del grupo y transcurridos 30 días, la empresa no procedió a comunicar y no realizó pago alguno; que la información que suministró nunca fue total, tampoco consta ninguna liquidación total, y sí obran cargos que no se encuentran permitidos.

Consideró que sobran elementos para acreditar que la denunciada no cumplió con el estándar exigido para una empresa profesional en la materia, como así tampoco con el deber de informar lo sucedido en relación a la contratación y concretamente al rescate de los haberes.

En relación a ello, indica que la denunciada no ha informado la base de cálculo a fin de formular una liquidación, esto es, el valor de la última cuota del grupo y su fecha. Añade que dicha omisión es artera y de mala fe toda vez que es el elemento necesario a fin de realizar un cálculo ajustado a derecho, y es una obligación contractual. Cita art. 25.2.2 Resolución General 8/15.

Expresa que, iniciado el reclamo, la denunciada efectúa un ofrecimiento de un porcentaje en parte de pago a la consumidora, del cual no se puede realizar ninguna observación ni cuestionamiento debido a que carecen de información, como la base de cálculos (última cuota y valor del vehículo) y detalles de las retenciones. Agrega que la denunciada solo se limitó a justificar la falta de pago por la inexistencia de fondos y que la Resolución General 8/15, le permitiría efectuar posturas trimestrales, sin dar mayores detalles, sin acompañar ninguna prueba que lo acredite.

Por todo ello, concluyó que se infringió el deber de información y en las modalidades de prestación de servicios conforme los arts. 4 y 19 de la ley 24.240.

Además, remarcó que, si bien se le liquidó a la consumidora el 33,12% de sus haberes, al mismo tiempo se le descontó el 100% de las retenciones o penalidades, y que ello importa un trato discriminatorio, aprovechándose de su posición. Cita el artículo 13 II b.1. del contrato de adhesión indicando que el mismo refiere que, para los casos de rescisión por falta de pago, "*en ningún caso los cargos administrativos pendientes podrán superar los porcentajes que correspondan a la emisión de 3 cuotas"*.

En consecuencia, ordenó a la empresa sumariada a que en el plazo de cinco (5) días efectúe el pago $2.078.480,40 con más los intereses aplicando la tasa activa del <Persona 5> S.A. para operaciones de descuento a 30 días y restantes operaciones vencidas calculados desde el 01/02/2024 y hasta el momento de hacer el efectivo pago. Para ello tuvo en cuenta: la fecha de la mora, esto es, el 01/02/2024 (30 días desde el vencimiento del plan); que el valor de la última cuota nunca fue informado; que el total de los haberes, de acuerdo con las constancias obrantes en el expediente, sería de $3.107.775,72, lo liquidado con las retenciones $1.029.295,32 a lo que le descontó la penalidad/retención $412.091,11, con lo cual el rescate correspondiente sería de $2.078.480,40, más intereses.

Además le fijó una multa por la suma de $2.779.756,57, para lo cual tuvo en cuenta el rol profesional en rubro ventas de vehículos mediante ahorro y capitalización; su importancia a nivel nacional; la clara desigualdad estructural que existe entre las empresas y los usuarios, lo que se traduce en la asimetría de información, en las diferencias de poder económico y de negociación, lo cual se ve agravado ante un contrato de adhesión, como también el daño al usuario, la falta de pago del rescate y ausencia de información al respecto.

II.- Contra dicha resolución <Persona 2> interpuso recurso de apelación a fs. 76/96. Luego de efectuar una reseña de los antecedentes del caso, señaló que la denunciante no solicitó en su reclamo inicial ni a lo largo de la etapa conciliatoria, el reintegro de las sumas abonadas, sino que su planteo se limitó a indicar un desacuerdo con el valor móvil (costo del vehículo) que reemplazó el modelo "Suran" por el modelo "Virtus".

Sostuvo que la autoridad de aplicación se excedió en el ejercicio de sus facultades al imponerle una multa por un hecho que no fue denunciado por la consumidora ni tampoco imputado en el acta de imputación, todo lo cual transgrede el principio de congruencia establecido en el art. 44 de la Constitución de Chubut, y afecta su derecho de defensa en

juicio. Asimismo, indicó que le causa agravio la forma en que determinó el monto de la condena en concepto de daño directo, realizando el cálculo de haberes netos a reintegrar en contraposición a las cláusulas contractuales y la normativa específica de planes de ahorro, lo cual es una cuestión de debate y prueba que supera las potestades administrativas.

Con relación a ello, manifiesta que la Oficina de Defensa del Consumidor carece de potestades para establecer un monto compensatorio respecto del reclamo efectuado por la denunciante y ordenarlo en los términos del art. 40 bis de la LDC e indicó que solo cuenta con competencia para el ejercicio de las facultades y atribuciones expresamente estipulados en el art. 43 de la citada ley.

Además, señaló que la disposición atacada se encuentra viciada en la causa debido a que realiza una incorrecta apreciación de las circunstancias de hecho y de derecho acontecidas. Al respecto, sostiene que no incumplió con el deber de información, sino que lo que existe es "*una discrepancia en la interpretación de la suficiencia y alcance de la información y de la normativa aplicable a la liquidación en un contexto de insuficiencia de fondos grupales*". Indica que la autoridad de aplicación no la intimó ni imputó a demostrar la falta de fondos y que por ello presenta en esta instancia el Balance Técnico de Liquidación.

Dice que el porcentaje a disposición del 33,1296% deriva directamente del Balance del Grupo, y que el informe de prorrateo de cierre del Grupo indica claramente que es el porcentaje aplicado para la devolución parcial de haberes, con lo cual pretende demostrar que el ofrecimiento realizado a la denunciante no fue arbitrario, sino que resulta de la liquidación técnica del Grupo conforme a la normativa vigente ante una insuficiencia de fondos, tal como lo permite la Res. 8/15 de la IGJ.

Finalmente, alegó que existió una violación del debido proceso ya que la disposición omitió toda consideración sobre las defensas y argumentaciones a lo largo del sumario y que la Oficina de Defensa al Consumidor actuó de manera arbitraria, vulnerando su derecho de defensa en juicio consagrado en el art. 18 de la CN.

III.- Resulta pertinente efectuar una reseña de las actuaciones llevadas a cabo ante la autoridad de aplicación para luego ingresar en el tratamiento de los agravios expuestos por la recurrente. De tal modo tenemos que:

1. El 29/03/2024 se dio inicio a las actuaciones administrativas con la denuncia formulada por la Sra. <Persona 1> contra <Persona 2> por presunto incumplimiento a la ley 24.240 y su modificatoria 26.631, adjuntando documental (fs. 1/10).

2. En su presentación, la consumidora requirió la revisión de la liquidación efectuada por <Persona 2> en el marco de un plan de ahorro, manifestando su disconformidad respecto del valor asignado al vehículo de reemplazo. Expuso que, en un principio, el rodado contratado correspondía al modelo Suran, el cual fue posteriormente sustituido por un Virtus M.S.I 106 110 cv, en razón de que el modelo originalmente pactado dejó de fabricarse.

3. En fecha 01/03/2024 se corrió traslado de la denuncia a <Persona 2> por el plazo de cinco días para que conteste la denuncia.

4. El 08/03/2024 <Persona 2> contestó el traslado. Indicó que efectivamente el modelo Surán fue reemplazado por el modelo Virtus MSI MT. Seguidamente informó que la liquidación del grupo al que pertenece la Sra. <Persona 1>, que finalizó el 31/12/2023, pertenece al 33,12% del grupo, por no contar con fondos suficientes para la realizar la devolución total de los haberes. Citó la Res. 8/15 de la IGJ.

5. El 08/05/2024 la consumidora rechaza la propuesta de la contraria formulada y requirió a la denunciada que reformule su propuesta informando montos claros y actualizados de lo que se le adeuda conforme a la cláusula 17 del contrato de adhesión celebrado. Asimismo, solicitó que el pago se realice teniendo en cuenta los intereses por mora establecidos en el contrato, hasta la efectiva percepción del monto que le corresponde.

6. El 18/04/2024 <Persona 2> indicó que, una vez gestionada la transferencia de haberes netos, la suma que la requirente percibirá contemplará los intereses correspondientes.

Resaltó que cuando el grupo no cuenta con los fondos suficientes para la devolución total de los haberes, abona a todos los adherentes del plan el mismo porcentaje que sea posible de acuerdo a lo establecido en el art. 16, inc. II, punto 2.3 de las Condiciones Generales de la Solicitud de Adhesión oportunamente suscripta por la requirente. Citó el art. 25.3.2 de la Res. 8/15 de la IGJ y sostuvo que para poder efectuar una nueva liquidación es necesario contar con fondos suficientes para poner a disposición de cada suscriptor con derecho a la percepción de haberes, el importe de como mínimo una cuota al valor de la última abonada en el grupo.

7. Por ultimo indicó que no era posible efectuar un ofrecimiento atento a que la suma puesta a disposición responde al porcentaje liquidado del grupo hasta el momento.

8. El 13/06/2024 la denunciante solicitó el cierre de la etapa conciliatoria y que se le dé trámite a la instrucción sumarial.

9. El 27/06/2024 <Persona 2> reiteró que lo que se liquidó del grupo en cuestión corresponde al 33,12% del grupo, y que ello se encuentra amparado no solo en las cláusulas del contrato de adhesión sino también en la Res. 8/15 de la IGJ. Destacó que en todas sus respuestas cumplió con el deber de información, dando respuesta a todo lo planteado por la denunciante. Finalmente solicitó el archivo de las actuaciones.

10. El 01/07/2024 se celebró la audiencia de conciliación a la que no compareció la denunciante. <Persona 2> por su parte, ratificó su postura esgrimida precedentemente.

11. El 10/07/2024 la denunciante justificó su incomparecencia y solicitó la fijación de una nueva audiencia conciliatoria.

12. El 07/08/2025 se celebró nuevamente audiencia de conciliación, ambas partes ratificaron sus posturas.

13. En fecha 01/10/2024 la Oficina de Defensa al Consumidor emitió Acta de Imputación - Infracción y Apertura de Sumario N° 081/2024 por violación a los artículos 4 y 19 de la LDC e hizo alusión a que es pertinente considerar en este expediente la existencia de daño directo conforme lo planteado por la consumidora. La misma fue

notificada a <Persona 2> el día 15/10/2024 para que el plazo de cinco (5) días presente su descargo y ofrezca prueba bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado y continuar con el trámite en rebeldía.

14. La sancionada formuló descargo contra la imputación efectuada por la autoridad de aplicación y afirmó que no existió infracción alguna a la ley de Defensa al Consumidor ni a los deberes impuestos en el contrato.

En relación a la infracción a los art. 4 y 19, señala que le brindó información cierta, veraz, detallada y suficiente a la denunciante acerca de las características del plan de ahorro y, que esta última en ningún momento manifestó desconocer que los haberes netos podrían devolverse en puestas (sic) conforme los fondos del grupo.

Al respecto señaló que la denunciante estuvo en todo momento en conocimiento de las circunstancias del reemplazo del vehículo y del método de cálculo del valor móvil que se emplearía para liquidar los haberes del plan.

Asimismo, informó que el 66,88% de los haberes netos que resta liquidar, se realizará a través de puestas complementarias, toda vez que el grupo no cuenta con fondos disponibles para abonar la totalidad. Agrega que, al ingresar fondos, de manera trimestral, se hace el pago restante (art. 16 punto II de la Condiciones Generales del Contrato y la Resolución 8/15 de la IGJ).

16. El 28/04/2025 se dictó la resolución recurrida.

IV.- Delimitada la materia sobre la cual debe intervenir este Tribunal de Alzada, se procederá al análisis de los agravios vertidos, aclarando que la decisión que se adopte responderá a verificar la debida aplicación de las normas por parte de la autoridad administrativa, conforme los hechos que fueron denunciados y acreditados en el procedimiento.

Asimismo, cabe recordar que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por las apelantes en sus expresiones de agravios, sino tan sólo aquéllas que resultan conducentes para decidir respecto de la disposición impugnada y sean suficientes para emitir un pronunciamiento válido, siguiendo el criterio de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Fallos: 258:304; 262:222; 2723:225, 278:221, 291:390, entre otros).

Asimismo, debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada 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 (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).

En dicho marco, también este Tribunal, si bien debe ejercer la competencia revisora debe ceñirse a los puntos objetados (conf. art. 280 del CPCC, por remisión del párr. final art. 7º de la Ley VII nº 22).

En tales condiciones, en los términos en que fueron planteados los agravios por la recurrente corresponde ingresar en primer término, por una cuestión de orden lógico, al tratamiento de la crítica respecto a la aplicación del daño directo que no fue pedido por la denunciante.

En este punto asiste razón a la recurrente. En rigor, ni en la denuncia ni, en las sucesivas presentaciones a lo largo de la etapa conciliatoria surge que la denunciante haya solicitado concretamente la reparación del daño directo, sólo hay mención de los hechos y la solicitud de una revisión a la liquidación del grupo correspondiente al plan de ahorro suscripto por la denunciante a raíz de una disconformidad con el valor del vehículo de reemplazo. Más no tiene el mismo objeto el reclamar la revisión de una liquidación que el resarcimiento de un daño.

Además, como tiene dicho esta Alzada, ser resarcido de los daños sufridos a consecuencia de un ilícito es una cuestión que pertenece al campo de los derechos disponibles; aquellos que, por responder a un interés individual, aun cuando acogidos en abstracto por las normas legales, deben ser ejercidos en concreto por el interesado, a cuya actividad particular es confiado el estímulo para la puesta en marcha de la función estatal. Ello importa el reconocimiento del señorío de los particulares en la disposición de su derecho material (confr.: Clemente Díaz, “Instituciones...”, Ed. Abeledo-Perrot, 1972, T. I, p. 241, nota 85). Tal derecho es regido entonces por el principio dispositivo, de acuerdo al cual la iniciativa de la actuación corresponde al interesado. Y derivación de ese sistema dispositivo son también los límites a la decisión, que quedan demarcados por las peticiones formuladas y pretensiones deducidas; se trata ahora del conocido principio de congruencia -ramificación del anterior-, cuya aplicación conduce a concluir que la resolución concedente de algo no solicitado ha sido dictada ultra petita (conf. Sala A, SICA N° 10/2014; c. 193/10, S.D.C.A. nº 02 de 2010, voto del Dr. Velázquez en "<Persona 3> c/ <Persona 7> S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor”).

Por lo que la decisión de resarcir el daño directo, que no ha sido pedido como tal debe, ser revocada, dejándose sin efecto el art. 2º) de la Disposición apelada.

Con relación al segundo agravio, referido a la forma en que la autoridad de aplicación cuantificó el monto del daño directo, el tratamiento de la cuestión deviene abstracta en razón de haber sido desestimada la aplicación de la referida multa.

V.- En cuanto al agravio referido al vicio en la causa de la Disposición por incorrecta apreciación de las circunstancias de hecho y de derecho acontecidas, se advierte que precisamente la recurrente se agravia de la aplicación de la multa por infracción de los arts. 4 y 19 de la LDC. Al respecto, la denunciada realizó el descargo correspondiente al Acta de Imputación- Infracción y Apertura de Sumario N° 051/2024 (conf. art. 6 de la Ley V N° 22), a fin de ejercer su derecho de defensa y presentar las pruebas que podría estimar

pertinentes, tal como surge de fs.56/68, donde efectuó un relato de los hechos desde su perspectiva, sin aportar ningún tipo de prueba al respecto.

Pues, bien, dicho relato, que es reiterado en oportunidad de presentar su apelación con el fin de desvirtuar los hechos y cuestionar las infracciones imputadas por el organismo administrativo, desde ya, se adelanta, no cumplen con su cometido.

Sin lugar a dudas, al efectuar el descargo contra la imputación en su contra era la oportunidad que tenía la denunciada en la instancia administrativa para aportar toda la prueba indispensable para esclarecer el caso y evitar la aplicación de las sanciones que se le imputaron que aquí cuestiona, lo que no hizo ni intentó.

Al respecto, es de recordar la finalidad tuitiva que persigue la LDC en su integralidad que se traduce en la protección de la parte débil de la relación de consumo. De allí que, recibidas las actuaciones en esta sede, se aprecie la actividad seguida por los contradictores en sede administrativa y se extraigan los indicios de su conducta que sirvan de argumentos a la hora de valorar la prueba aportada.

Ello no implica obligar a las empresas infractoras a producir prueba en su contra, sino que se le impone la carga de colaborar activamente en la dilucidación de la verdad objetiva del caso, evitando actitudes tendientes a obstaculizar el reclamo de la contraria para obtener la satisfacción de su pretensión.

En tal sentido, no obstante, la carga de la prueba que pesaba sobre la apelante, ninguna prueba aportó en sede administrativa tendiente a torcer la decisión de la Administración y así evitar la aplicación de las sanciones, con apoyo en los elementos aportados en dicha sede.

Es que, de las constancias de la causa surge que se no se brindó información a la denunciante en forma cierta, clara y detallada respecto de la liquidación de los haberes netos que practicó y las sumas que pretendía abonarle de manera parcial. Por el contrario, la información brindada por la recurrente resultó difusa e incompleta, sin la más mínima intención de brindar la información necesaria a su cliente que permita resolver su inconveniente y/o comprender las razones que motivan la intención de la denunciada de abonar una suma inferior a la reclamada.

En efecto, tal como se indicó en la Disposición recurrida, la regla general establece que, al finalizar el grupo de ahorro y capitalización, corresponde la devolución total de los haberes de los adherentes renunciados o rescindidos dentro del plazo de 30 días (art. 13 - A.2.) y la única excepción a esta obligación se encuentra en causales debidamente informadas, lo que en el presente caso no ha ocurrido.

Además, se señaló que a pesar de los reiterados requerimientos efectuados tanto por la consumidora como por la Oficina de Defensa al Consumidor, la empresa no brindó la base de cálculo necesaria para determinar la liquidación debida y que la omisión de datos esenciales, como el valor de la última cuota y la fecha de su emisión, constituye una conducta de mala fe y obstruye el derecho del consumidor a un cálculo claro y ajustado a derecho.

Se agregó que la empresa en su descargo, no sólo no justificó la falta de pago en tiempo y forma, sino que intentó ampararse en la Resolución General 8/15 para fraccionar el reintegro, sin haber acreditado fehacientemente la causal que invocó. Se expuso que la normativa establece que, para aplicar dicho fraccionamiento, debió informar con 30 días de antelación, mediante balances, informes y liquidaciones finales, la situación financiera del grupo, lo que no hizo.

Además, se advirtió que la aplicación de descuentos y retenciones indebidas sobre el haber neto de la consumidora no fue informada, cuando la única penalidad permitida contractualmente es la que no exceda el porcentaje que corresponda a la emisión de 3 cuotas, lo cual no fue respetado por <Persona 2> en claro abuso de su posición y en violación de la normativa aplicable.

En razón de ello, consideró que se evidenciaba una conducta sistemática de la empresa <Persona 2> caracterizada por el ocultamiento de información relevante, la aplicación de descuentos injustificados y el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, lo que a su vez configuró una infracción al deber de trato digno establecido en el artículo 8 bis de la Ley 24.240.

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 de la 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” (Vallespinos, Carlos Gustavo y 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; esta Sala SICA N°014/2023, 004/2024, 009/2024, entre otras).

Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir 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. Sala B, SICA N°014/2023, SICA N° 4/2024, SICA N°9/2024, entre otras; 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;).

Todo ello, deja a las claras que se vulneró el art. 4 de la LDC por el que se sancionó a la denunciada. 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 la conforma y que justifica que se brinde un amparo diferenciado ante la relación contractual

evidentemente asimétrica con las entidades proveedoras lo que, evidentemente, no ocurrió por parte de la empresa sancionada en el caso de marras (conf. Sala B, SICA N° 05/2025; SICA N° 13/2022).

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 entenderla fácilmente, 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 (esta Sala SICA N° 13/2022).

Por otra parte, se ha señalado que la infracción prevista en el art. 19, ley 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 prestatarioconsumidor. 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, sin que pueda ser causa atenuante, en principio, el hecho de que las partes en juego hayan arribado a un acuerdo conciliatorio posterior a la oportunidad procesal prevista en la propia ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conf. American Express Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s.
Disposición 934/2004 /// CNCAF Sala II; 13/07/2006; Rubinzal Online; RC J 2023/06).

Con relación de ello, nótese que la empresa no cumplió con su obligación contractual de reintegrar la totalidad de los fondos a la consumidora dentro del plazo de 30 días luego de la finalización del grupo de ahorro y capitalización, sin justificar adecuadamente su negativa. Así también, a pesar de múltiples notificaciones la recurrente no proporcionó la información indispensable para calcular la devolución (valor de la última cuota y fecha).

La empresa invocó la Resolución N° 8/15 para justificar la presenta falta de fondo, pero no presentó prueba que acreditara dicha causal, invocando que la autoridad de aplicación no la intimó a ello, lo cual no resulta ser un deber de la autoridad de aplicación, sino una carga de la denunciada que, en definitiva, es quien está en condiciones de proporcionar esa información. Además, pretende efectuar descuentos injustificados sobre el monto a reintegrar, que tampoco fue informado, excediéndose de los límites del contrato y aprovechándose de la vulnerabilidad de la consumidora.

Nunca debe perderse el rumbo respecto a 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.

Por eso, en este caso, debe tenerse presente que nos encontramos ante una consumidora que suscribió un plan de ahorro y que luego de abonar 23 cuotas del mismo, decidió

rescindir tal contratación y pedir que se le reintegre lo abonado. Que, pese a que la empresa fue notificada en distintas oportunidades de ello, la consumidora no obtuvo respuesta alguna a su reclamo, ni siquiera en el marco del presente proceso, en que la denunciada aportó respuestas imprecisas y destinadas a satisfacer el reclamo de la consumidora bajo sus condiciones, sin justificación alguna.

En este contexto, no puede soslayarse que, el hecho de que la consumidora se presente ante la autoridad de aplicación para que los responsables le den una respuesta efectiva, debería motivar a los involucrados a -lejos de escudarse en cuestiones técnicas- 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. El hecho de que el consumidor tenga que acceder al reclamo por esta vía y transitar todo el procedimiento es indicativo de que la empresa no brindó respuesta oportuna y eficiente en su momento.-

Al respecto, nada dijo <Persona 2> para poder rebatir de manera concreta la argumentación de la autoridad de aplicación, a fin de arribar a su decisión sino que intentó -en todo momento- justificar su accionar en que no existían fondos suficientes para reintegrarle la totalidad de lo abonado a la consumidora.

Es de destacar que el acta de imputación N° 81/204 resulta una presunción favorable sobre la veracidad de los hechos denunciados, habiendo pesado sobre la denunciada la carga de aportar pruebas en contrario, hábiles para desvirtuar aquéllas, para lo cual la ley en los términos del art. 6, incs. a) y b), de la ley VII- N° 22 le confiere una oportunidad concreta y lo cierto es que no lo hizo. Tal como fue señalado con anterioridad.

En este aspecto debe recordarse que al contrario de lo que manifestó la recurrente, las constancias del expediente acompañadas en la denuncia con más la imputación que realiza la autoridad de la infracción, impone al denunciado la “carga” de ofrecer y producir prueba en contrario, según lo establece dicha norma, presunción legal en sintonía con lo previsto en idénticos términos por el art. 45, apartado 6 de la Ley N° 24.240, y que responde al fin tuitivo del sistema de proteger al consumidor, por lo que debe interpretarse el contrato en la forma más favorable a éste cuando no haya elementos de convicción suficientes para tener por verificados los hechos discutidos (conf. Sala B, SICA N°5/2025, SICA N° 004/2024 y 009/2024, SDCA N° 03/2014; De Muller, Enrique; “Las cláusulas abusivas en el marco contractual de los derechos de los consumidores”, Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, Ed. Rubinzal - Culzoni, 2009I, Bs As., 183-201; Barbado, Patricia; La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo”; íd. Tomo V, 1994, pág. 203/223; CNCom, Sala E, 31/05/2012, “Paz, Máximo Horacio y otros c/ ADT Security Services S.A. s/ Ordinario”, elDial.com - AA7922, publicado el 03/09/2012).

En otras palabras, los proveedores se encuentran en la posición 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 (Sala B, SICA N° 003/2017; N° 005/2016; N° 004/2024; N° 009/2024; Picasso-Vázquez Ferreyra, "Ley de Defensa del Consumidor", Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).

No puede dejar de destacarse que, si bien el régimen de defensa del consumidor resguarda la garantía del debido proceso y defensa del proveedor, esto es, de alegar y probar en su favor, aquel sistema no protege la negligencia, ineficiencia o incuria del litigante si no utiliza los medios que dispuso en su momento, como ha ocurrido en este caso, donde la denunciada se desligó absolutamente de la producción de prueba, no ofreciendo los distintos medios que tenía a su alcance a los fines de acreditar las circunstancias que invoca ahora para eximirse de responsabilidad (Sala B, SICA N° 004/2024 ; Sala A, SDC N° 29/2003, 01/2013 y SICA N° 03/2016).

Al respecto, la sancionada nada dice más que manifestar su mera disconformidad con la decisión alegando que la Oficina de Defensa al Consumidor se excedió en sus facultades al imponer una condena de forma arbitraria e injustificada.

En razón de todo lo expuesto, corresponde revocar parcialmente la Disposición N° 30/2025 ODC del 28/04/2025 (fs. 65/70) emitida por la Oficina de Defensa Al Consumidor de la Ciudad de Trelew, en lo que respecta al art. 2 de la referida disposición; para dejar sin efecto la condena impuesta en concepto de daño directo y, en consecuencia, se confirma en todo lo demás que fuera objeto de agravios.

VI.- En atención al resultado obtenido, teniendo en consideración que prospera el agravio de la denunciada referido al daño directo y se rechazan los demás, existiendo – de tal modo– vencimientos parciales y mutuos, corresponde que se impongan las costas en el orden causado (art. 72 del C.P.C.C.).

En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, corresponde regular los honorarios, por la actuación en esta sede, del Dr. <Persona 8>, letrado apoderado de <Persona 2>, en la suma representativa de 8 Jus (art.7 de la Ley XIII N° 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.-

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° 30/2025 ODC del 28/04/2025 (fs. 65/70) emitida por la Oficina de Defensa Al Consumidor de la Ciudad de Trelew, para dejar sin efecto la condena impuesta en el art. 2, en concepto de daño directo y, en consecuencia, se confirma en lo todo lo demás que fuera objeto de agravios.

II) IMPONER las costas de esta instancia en el orden causado (art. 72 del CPCC).-

III) REGULAR los honorarios del Dr. <Persona 8>, letrado apoderado de <Persona 2>, en la suma representativa de 8 Jus, con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.-

IV) TENER PRESENTE la reserva del caso federal efectuada por la denunciada.-

V) REGÍSTRESE, **NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVANSE**.-

GUILLERMO NICOLÁS WALTER
JUEZ DE CAMARA

SERGIO RÚBEN LUCERO
PRESIDENTE

REGISTRADA BAJO EL N° ___22___ /2025 SICA. CONSTE.-

PABLO SEBASTIAN ETCHART
SECRETARIO DE CÁMARA