---Trelew, 01 de octubre de 2025. ----------

---**VISTOS Y CONSIDERANDO:** ----------

---**I.** Mediante la Disposición N° 054/2025 (18/06/2025), la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (en adelante "ODC") sancionó a <Persona 5> (en adelante <Persona 5>), con una multa de $1.200.000, por la infracción a los artículos 4, 19 y 40 bis de la LDC. ---Asimismo, impuso la sanción accesoria de publicar por un día, a costa de la condenada, una breve reseña del caso en el <Persona 6> de Trelew. --Además, ordenó a <Persona 5> que dentro de los 10 días, le restituya a <Persona 3> la suma de $8.192.847, con más intereses a tasa activa para operaciones comunes de descuento a 30 días del <Persona 7> S.A., desde el 05/10/2024 hasta su efectivo pago y también le otorgue un certificado de libre de deuda.-

---Para así resolver, la ODC, luego de referirse a los antecedentes del caso, señaló que <Persona 5> no le otorgó información clara y detallada al denunciante, antes ni durante el reclamo ante el organismo, dado que nunca le informó cómo procedería a devolver las 26 cuotas abonadas ante el cierre del grupo correspondiente al plan de ahorro suscripto.-------

---En relación a la infracción al artículo 19 de la LDC, afirmó que <Persona 5> no dio cumplimiento a su obligación de prestar correctamente el servicio y sus condiciones, ni probó la devolución de las cuotas abonadas por el consumidor, ante la finalización del plan de ahorro. ----------

---En cuanto al daño directo, sostuvo que el consumidor sufrió un menoscabo económico al suscribir un plan de ahorro para la adquisición de un vehículo en el cual se encontraba al día y al cerrarse intempestivamente el grupo, se afectó su posibilidad de adjudicación y no le devolvieron las 26 cuotas pagas, causándole un menoscabo patrimonial a su persona.

---Por último, para la graduación de la sanción prevista en el artículo 47 de LDC, tuvo en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor, la posición en el mercado de la empresa infractora, 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 y los antecedentes que obran en dicha Oficina.----------

---**II.** El 01/08/2025 <Persona 5> interpuso recurso de apelación fundado, concedido en relación y con efecto suspensivo el 04/08/2025.----------

---En primer lugar, detalló que el cierre del grupo del plan de ahorros no fue intempestivo, sino que se realizó conforme a los plazos y condiciones previamente pactados al finalizar los 84 meses desde su inicio y que, conforme surge del tenor literal del contrato, para poder ser adjudicatario en el grupo adherente, no debe registrar deuda con respecto a sus obligaciones. Dijo que el motivo por el cual el denunciante no resultó adjudicado se debió a la suspensión

de los pagos, ya que si bien contaba con 26 cuotas abonadas, registraba 58 cuotas impagas y una deuda vencida. ----------

---Indicó que el grupo del denunciante no cuenta con haberes netos disponibles para proceder a la devolución de las sumas abonadas, debido a la imposibilidad de reunir fondos suficientes. Citó la excepción prevista en la Resolución N° 8/2015 - IGJ en lo que refiere a la distribución de haberes netos según la disponibilidad de fondos. Por todo ello, concluyó que no puede considerarse que existió incumplimiento contractual de su parte.--

---En segundo lugar, planteó la incompetencia de facultades jurisdiccionales de la ODC para determinar el daño al directo, por carecer de los requisitos que establece la ley. Así sostuvo que ordenar el pago de una suma que fue calculada por el organismo administrativo en contraposición a las cláusulas contractuales, supera las facultades jurisdiccionales que le fueran otorgadas y que es facultad estrictamente judicial. Consecuentemente solicitó la nulidad de la Disposición por la incorrecta apreciación de los hechos y el derecho aplicable.

---Alegó que la autoridad administrativa no acreditó un incumplimiento y afirmó que no existió infracción al artículo 4 de la LDC.----------

---Asimismo, sostuvo que se vio afectado gravemente su derecho de defensa en juicio, por cuanto se remitió solamente a las manifestaciones del denunciante, sancionándolo por supuestos incumplimientos inexistentes. En consecuencia, solicitó la nulidad del acto administrativo sancionador. Acompañó prueba documental.----------

III. Preliminarmente, corresponde hacer una reseña de los antecedentes de la causa:---

---a) El 13/11/2024 <Persona 8> denunció en la ODC a <Persona 5> manifestando que contrató un plan de ahorro de 84 cuotas para la adquisición de un vehículo Gol Trend, por el cual abonó 26 cuotas y que en el año 2023 la concesionaria oficial local, <Persona 9>, le comunicó de manera verbal que en el mes de agosto de ese año se había cerrado el grupo que integraba, por lo que al no resultar adjudicatario de ningún vehículo solicitó a <Persona 5> el reintegro de las sumas
abonadas.----------

---Expresó que, a pesar de los reiterados reclamos, la respuesta por parte de <Persona 5> siempre fue que no contaban con fondos para poder realizar la devolución requerida. En consecuencia, solicitó la devolución de la suma de $8.192.847,52 con más los intereses que correspondan desde la presentación de la denuncia hasta su efectivo e íntegro pago. Para cuantificar su acreencia tomó como parámetro el valor actual de un vehículo de similares características.----------

---b) El 16/12/2024 <Persona 5> indicó que el plan de ahorros del consumidor *“no presenta haberes netos disponibles para percibir debido a que el grupo no pudo cerrar, ya que el*

mismo no cuenta con los fondos necesarios" (sic.). Transcribió el artículo 16 inciso II de las condiciones generales del contrato de adhesión en cuanto regulan lo relativo a la liquidación de los haberes netos y también la normativa del artículo 25.3.2 de la Resolución N° 8/2015 - IGJ. Seguidamente acompañó un informe de auditoría contable y manifestó que no realizaría ningún ofrecimiento, destacando que *"se debe aguardar a la trimestralidad y cuando haya puestas disponibles para cobrar"* (sic.) lo informaría por carta documento. Expresó, también, que no existe incumplimiento de su parte y solicitó el archivo de las actuaciones. ----------

---c) El 11/02/2025 se celebró una audiencia de conciliación, allí tanto el consumidor como <Persona 5> ratificaron sus posturas sin llegar a un acuerdo conciliatorio, por lo que se dio por finalizada la etapa y se elevaron las actuaciones al Sub Programa de Imputación y Sanción. ----------

---d) El 19/03/2025 mediante Dictamen N° 08/2025 la Asesoría Legal de la ODC consideró que las actuaciones debían archivarse por no existir en la causa elementos suficientes para avanzar en el proceso sumario, entendiendo que <Persona 5> brindó ante la autoridad administrativa la información acorde a la normativa vigente y que fracasó la instancia conciliatoria. ----------

---e) Por Disposición N° 13/2025 (19/03/2025) la ODC decidió no dar continuidad a los actuados y archivar las actuaciones.----------

---f) El 22/04/2025 el denunciante peticionó el desarchivo de las actuaciones solicitando que se trate la cuestión de fondo planteada en lo que respecta al deber de información y al reintegro de las sumas correspondientes a las 26 cuotas abonadas. El 20/05/2025 se ordenó el desarchivo.----------

---g) El 13/06/2025 la ODC labró el Acta de imputación, infracción y apertura de sumario N° 51/2025 e imputó a <Persona 5> por la infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240 y por el daño directo ocasionado al denunciante. ----------

---h) El 23/06/2025 <Persona 5> formuló descargo reiterando las manifestaciones vertidas en la contestación de la denuncia.----------

El 18/07/2025 la ODC dictó la disposición recurrida. ----------

---**IV.** 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 (conforme Sala A, en la SICA Nº 57/2024; SICA N° 12/2017 y SICA 06/2011, entre otros). ----------

---En el ejercicio de ese control, corresponde 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 (conforme SICA Nº 63/2021 con cita a Juan Carlos CASSAGNE, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", L.L, 2008-E, 1274).----------

---En relación al agravio referido a la infracción al artículo 4 de la LDC, corresponde precisar que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 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 (conforme CAT, Sala A, SICA N° 23/2023, con cita a <Persona 1> y <Persona 2>, "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 sólo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción al artículo 4 de la LDC.----------

---En el caso, se advierte que <Persona 5> realizó el descargo correspondiente al Acta de Imputación- Infracción y Apertura de Sumario N° 051/2025 (conforme el artículo 6 de la Ley V N° 22), a fin de ejercer su derecho de defensa y presentar las pruebas que podría estimar pertinentes. Sin embargo, solamente se limitó a indicar que el grupo no contaba con haberes netos disponibles para percibir, debido a que el plan al cual se encontraba suscripto el consumidor no se pudo cerrar por falta de fondos. Apoyó su postura en la Resolución N° 8/2015 - IGJ. ----------

---Sin lugar a dudas, al efectuar el descargo era la oportunidad que tenía <Persona 5> para dar toda la información y aportar la prueba para esclarecer el caso y evitar la aplicación de la sanción, lo que no hizo.----------

---La información brindada por la recurrente resultó difusa e incompleta, actuando con desprecio hacia el consumidor, quien no pudo conocer cuál sería la suma que se le debía devolver por las 26 cuotas abonadas y en qué fecha, al menos estimativamente. ----------
En tal contexto, destacamos que 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 (conforme CAT, Sala B, SICA N° 014/2023, SICA N° 004/2024, SICA N° 009/2024, entre otras; con cita a AYALA ESPINO, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Osvaldo Alfredo GOZAINI, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires,
2005, pág. 403).----------

---Más aún, la complejidad de la operatoria y la especificidad técnica de la materia, justifica que se brinde un amparo diferenciado ante la relación contractual evidentemente asimétrica con la empresa, lo que no ocurrió en el caso. ----------

---Por otra parte, se ha señalado que la infracción prevista en el artículo 19 de la Ley N° 24.240 se corresponde con las denominadas infracciones formales, ya que lo que se sanciona es la omisión o el 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. ----------

---En el caso, <Persona 5> 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 del plan de ahorros, lo que no ha sido negado. Más aun, la empresa se limitó a invocar la Resolución N° 8/15 – IGJ para justificar la falta de fondos, sin siquiera informar el monto y las posibles fechas en que se le restituiría al consumidor. ----

---Resulta particularmente llamativo que el propio consumidor haya manifestado que fue la concesionaria quien, en agosto de 2004, le comunicó verbalmente el cierre del grupo, informándole que correspondía el reintegro de las sumas abonadas, dado que nunca había resultado adjudicatario de un rodado. Sin embargo, frente a esa disposición de cierre, la misma compañía automotriz indicó que carecía de haberes netos disponibles, justificando su negativa en que el grupo no se encontraba formalmente cerrado por falta de fondos. Se advierte aquí una evidente contradicción entre los sujetos intervinientes como organizadores, administradores e intermediarios del sistema de planes de ahorro, quienes primero comunican el cierre del grupo y luego lo niegan, trasladando la cuestión a la supuesta inexistencia de recursos. ----------

---Debe resaltarse que son precisamente estos actores quienes administran los aportes de los consumidores y, por tanto, la adecuada gestión de tales fondos integra el ámbito de su responsabilidad y riesgo empresarial. En este marco, no resulta razonable ni ajustado a derecho que pretendan trasladar al adherente las consecuencias de su deficiente

administración o de causas ajenas, menos aún sin brindar una explicación suficiente y fundada. Máxime cuando se trata de sistemas que implican para los consumidores un esfuerzo económico familiar significativo, cuyo reintegro oportuno constituye un aspecto particularmente sensible que los responsables no pueden desconocer ni desatender. --------

---Por tanto, se encuentra acreditado el incumplimiento al deber que impone el artículo 19 de la LDC. ----------

---Respecto al daño directo, primeramente corresponde analizar el planteo referido a la competencia de la autoridad de aplicación para disponer una indemnización en tal concepto. Al respecto, cabe destacar que el artículo 40 bis de la LDC, le otorga expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones, conforme su especialización técnica, independencia e imparcialidad, lo que se encuentra debidamente cumplido en el caso.-------
---

---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. ----------

---Es que, contrariamente a lo que sostiene <Persona 5>, en el marco las facultades otorgadas, los organismos administrativos pueden, siempre que cumplan con los requisitos anteriormente analizados, fijar una indemnización del daño directo, para resarcir ciertos perjuicios sufridos por el consumidor (conforme CAT, Sala A, en la SIE N° 12/2020 con cita a Lucas ZAMBOTTI, “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, siendo la autoridad de aplicación el organismo local competente para disponerlo.----------

---Ahora bien, cabe destacar que desde el inicio de las actuaciones, la consumidora reclamó expresamente que pretendía la devolución de las 26 cuotas que abonó, conforme las condiciones generales del contrato de adhesión. Por lo tanto, el daño directo reclamado se corresponde con la condena impuesta. ----------

---En tal contexto, destacamos que <Persona 5> no aportó datos a la causa para determinar el valor de las cuotas abonadas por el consumidor, siendo quien tenía la carga de brindarlos de manera adecuada y eficaz, por lo que no desvirtuó el sistema utilizado por la autoridad de aplicación que, siguiendo los cálculos efectuados en la denuncia, estableció el daño directo en la suma de $8.192.847, más los intereses correspondientes. Para arribar a tal suma tuvo en cuenta el valor actual de un automóvil de similares características, dividido las 84 cuotas que establecía el plan de ahorros y multiplicado por las 26 cuotas abonadas por el

consumidor.---------- ---Así, no resultan atendibles las manifestaciones de <Persona 5> al alegar que la ODC excedió sus facultades al condenar por daño directo, ya que, a lo largo de estas actuaciones, no logró demostrar concretamente que cumplió con el pago de la obligación aquí reclamada o tuvo, al menos, la intención de cumplir, tal como sostuvo la autoridad de aplicación. ----------

---Finalmente, en relación a la violación del debido proceso alegado por <Persona 5> por falta de consideración de las defensas expuestas, se advierte que la ODC consideró el descargo y resaltó que no se cumplió acabadamente con el deber de información que le impone el artículo 4 de la LDC, como así tampoco con lo prescripto por el artículo 19 de la LDC, ya que en ningún momento indicó cual sería el monto que debía restituirle al consumidor por las 26 cuotas abonadas y tampoco explicó cómo ni cuándo sucedería ello, mucho menos cumplió con la obligación de restituirle el dinero. ---

---Es que, más allá de que en la oportunidad de contestar la denuncia, <Persona 5> acompañó como prueba documental un informe de auditoría contable, del que no surge detalladamente cuál sería la situación del denunciante, en ningún momento explicó de manera clara, detallada y precisa, de qué forma se restituiría al consumidor las sumas abonadas. Por lo tanto, la queja expuesta denota una mera disconformidad con la Disposición dictada, que por tanto no tiene favorable acogida por este Tribunal. ----------

---En razón de todo lo expuesto, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada, puesto que los presupuestos de hecho y de derecho permite explicar un acto administrativo válido y eficaz, que debe ser confirmado en esta instancia.----------

---**V.** En atención al resultado obtenido, corresponde que se impongan las costas a <Persona 5>, en virtud del principio objetivo de la derrota (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 del abogado apoderado de <Persona 5>, <Persona 4>, en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, con más el IVA en caso de corresponder (artículos 5, 6 bis,
7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4).----------

Por ello, la Sala 1 de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE:</u> ----------

CONFIRMAR la Disposición N° 54/2025 - ODC (18/06/2025). ----------

IMPONER las costas a la recurrente vencida. ----------

---**REGULAR** los honorarios de --<Persona 10> en la suma equivalente a

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA

OCHO (8) JUS, con más el IVA en caso de corresponder. ----------

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

Guillermo Nicolás WALTER
JUEZ DE CÁMARA

Florencia CORDÓN FERRANDO
PRESIDENTE

---Registrada como Sentencia Interlocutoria N° 06 /2025 - SICA. Conste.----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA