000651/2025

Comodoro Rivadavia, dos de octubre de 2025.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"<Persona 3> DETERMINADOS en autos: "<Persona 6> <Persona 6> c/ <Persona 3> DETERMINADOS s/ RECLAMO" Expte. Adm. N° 1004/2024 s/ RECURSO DE APELACION"**, Expte. N° 651/2025.

I. Vienen las presentes actuaciones a conocimiento de ésta Alzada por haber interpuesto el apoderado de <Persona 3> S.A. de Ahorro para fines determinados nulidad y recurso de apelación contra la Resolución ODC MCR N° 68/2025 fechada el 2/6/2025 -fs. 59/62vta.-. La resolución le impone una multa de $900.000, por infracción al art. 1100 del C.C.C. y al art. 4° de la Ley 24.240, más la suma de $ 400 en concepto de gastos de publicación.

La apelante expresa agravios a fs. 64/74vta. Realiza un resumen de los antecedentes del caso y pide nulidad de la resolución toda vez que considera que no ha incumplido con los arts. 4 de la LDC y 1100 del CCC, actuando siempre conforme a lo establecido en las condiciones del "contrato de adhesión" del Plan de Ahorros. Asevera que la sustitución del modelo <Persona 3> Gold Trend por el Polo Trend se realizó por el cese de importación del modelo original por parte del fabricante y dicha sustitución encuadra en el art. 12 inc. b) de las Condiciones Generales del contrato. Agrega que el valor del bien sustituido no excedía el 20% el precio del modelo previo y que la Reglamentación de la IGJ N° 8/15 permiten la sustitución y el ajuste

de la cuota sin necesidad de una notificación fehaciente más allá de la información general. Sostiene que las cuotas fueron ajustadas en idéntico porcentaje de las variaciones del valor del nuevo modelo. Expresa que el modelo GOL en todas las versiones fue discontinua su importación desde junio del 2022 por lo que su valor no puede ser comparado con el valor actual del modelo POLO. Expresa que el denunciante recibió el vehículo el 28/6/2021 y todos aquellos del grupo que no habían sido adjudicados al 1/6/2022 recibirían un modelo POLO TREND que el modelo inmediato que sigue al modelo de suscripción y no supera el 20% del valor a la fecha de sustitución, por lo que todo se encuentra ajustado al contrato del Plan de Ahorro. Afirma que la circunstancia de la sustitución fue informada mediante la página web oficial de la administradora del plan.

Asimismo se queja porque entiende que el acto administrativo carece de motivación dado que la notificación fehaciente del cambio de modelo se ha hecho mensualmente a través de los cupones de cuotas en el que se informa mensualmente el modelo de suscripción. Insiste que aquí el cambio de modelo no ha sufrido un aumento de más del 20% por ello no era necesaria la notificación fehaciente.

Finalmente critica por infundada la graduación de la multa, causándole una grave lesión al no conocer la razón de la imposición de dicho monto y resulta desproporcionado, arbitraria y exagerada toda vez que no hubo ningún incumplimiento de su parte. Sostiene que la resolución no cumple con

ninguno de los requisitos establecidos para la graduación ni aplicación de las sanciones. Solicita se deje sin efecto la multa o en su defecto se reduzca al mínimo legal. Formula reserva del caso federal y provincial.

II. De las constancias de la causa surge que la reclamante denuncia ante la Oficina de Defensa del Consumidor local que en el año 2021 suscribió un plan de ahorro a través de una promoción que aparecía en una publicidad en la que se aseguraba que en la tercer cuota se entregaría el vehículo <Persona 3> GOL TREND, a los poco meses le entregaron el vehículo –Grupo 6129 Orden 86-. A partir del 2022 las cuotas fueron en aumento cada vez mayor por lo que consultó en la concesionaria oficial y le informaron que su vehículo ya no se fabricaba por lo que se había adecuado su cuota al valor de un POLO TREND, haciendo el reclamo por que no le parecía justo pagar por un vehículo que no tenía. Luego en el 2024 la cuota fue mayor haciendo nuevamente el reclamo a la empresa a fin de que readecuen el valor móvil y con ello el de su cuota, adjunta la respuesta a su email, no respondiendo a sus inquietudes. Asevera que no se le informó en forma clara y cierta sobre el cambio del modelo del vehículo, tampoco la aplicación de valores de cuotas establecidas y fijadas para otro tipo de vehículo, en el caso un POLO TREND cuando le fue entregado un GOLD TREND BASE. Afirma que no es justo que termine pagando durante años un vehículo de mayor valor y cuyo desembolso económico no podía prever porque no estaba en su presupuesto adquirir un vehículo de ese

tipo y modelo. Adjunta copia de la documentación que detalla a fs. 5/19.

A fs. 33 obra acta de celebración de audiencia del 19/9/2024, compareciendo el denunciante y las firmas –<Persona 3> S.A. de Ahorro para fines determinados y <Persona 7> S.A.-, solicitando las denunciadas un cuarto intermedio el cual es aceptado por el reclamante quien además ratifica su reclamo en todas sus partes.

A fs. 34/36, <Persona 7> S.A. plantea falta de legitimación pasiva, subsidiariamente fija posición y solicita el archivo de las actuaciones.

A fs. 39, <Persona 3> S.A. de Ahorro para fines de terminados informa que efectivamente el modelo GOLD se ha dejado de importar y que ha sido sustituido por el modelo POLO y que ello fue comunicado oportunamente por la página web a todos los ahorritas/adjudicatarios. Aclara que el valor de la unidad suscripta mediante plan de ahorro es móvil, denominando valor móvil al precio de venta sugerido al público y sobre dicho precio se calcula el valor mensual, por el si aumenta el valor del vehículo también aumentará el valor de la cuota que el adherente paga mensualmente.

A fs. 41/47, contesta traslado el denunciante, ratifica su pretensión inicial y solicita la aplicación de sanciones y/o multa.

A fs. 50, se dispone iniciar actuaciones sumariales -Acta Imputación-Sumario N° 24 de fecha 13 de febrero de 2025- contra <Persona 3> S.A. de Ahorro para fines determinados por presunta infracción al art. 1100 del C.C.C. y al art. 4° de

la Ley N° 24.240, por omisión de suministrar información en forma cierta, clara y detallada respecto al cese de fabricación del modelo originariamente pactado y la sustitución por otro modelo, notificándole que dentro del término de 5 días, debía efectuar su descargo y las pruebas de que intente valerse.

A fs. 51, se agrega cédula de notificación diligenciada a <Persona 3> S.A. de Ahorro para fines determinados el 26 de febrero de 2025.

A fs. 53/58, obra descargo realizado por <Persona 3> S.A. de Ahorro para fines determinados.

A fs. 59/64vta., la Oficina de Defensa del Consumidor dicta la Resolución ODC MCR N° 68/2025 que aquí se recurre.

III. Cabe recordar que la información es un derecho constitucional e inalienable de los consumidores y usuarios (art. 42 CN) y representa la expresión más acabada del sentido de justicia constituyéndose en un prerrequisito para la gobernabilidad del acto de consumo, se coloca así el acento en el receptor de la información en lo atinente a su comprensión, pues la finalidad perseguida es la protección de su legítimo derecho a una decisión razonada (Cfrme. CALVO COSTA, "Código Civil y Comercial de la Nación" LL, T° II pág. 152).

Ello así, en toda relación de consumo existe un deber de veraz información, tendiente a que la parte más débil obtenga una precisión lo más real posible sobre el futuro contrato y sus riesgos que debe ser siempre gratuita (Cfme. Stiglitz "Deber

negocial de información e incorrección publicitaria" LL, 1983-B, 1050).

Así se advierte que la normativa aplicable a las relaciones de consumo conforma un sistema jurídico de protección del consumidor, en su carácter de parte más débil de dicha relación. El mismo debe ser considerado en forma integral e interpretado de tal forma, se encuentra conformado por la Ley 24.240 y sus modificatorias, el artículo 1092 y siguientes del CCyC y el artículo 42 de la Constitución Nacional.

El referido marco conlleva la aplicación del principio protectorio, el que puede discernirse integrado por la interpretación más favorable al consumidor, la obligación del proveedor de suministrar información cierta, clara y detallada de lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios comercializados, las condiciones de comercialización, la prohibición de publicidad falsa o que induzca a error al consumidor y la obligación de otorgar trato digno y equitativo a los consumidores.

El cumplimiento adecuado del deber constitucional y legal de información es la única posibilidad real y concreta con la cual cuentan los consumidores de conocer elegir y decidir, constituye un resultado al cual debe arribar el proveedor y su incumplimiento es generador de una responsabilidad objetiva autónoma e independiente de cualquier otro daño, y aun cuando no existiese otro daño. (Cfme. Calvo Costa, obra citada, T° II pág. 152).

En esta línea de ideas además, cabe recordar que el art. 1100 CCyC dispone "El proveedor está obligado a suministrar información al, consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión". Reiteramos, el deber de brindar información adecuada y veraz se encuentra presente durante todas las etapas 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.

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.

Entrando ahora al análisis de la apelación planteada por <Persona 3> SA de Ahorro para Fines Determinados, se advierte que los agravios refieren solo a alegaciones de parte, sin documentación probatoria que sustente lo expuesto.

Y se dice esto, porque esta firma no ha acompañado prueba alguna en apoyo de las afirmaciones que ha desarrollado a lo largo del

proceso administrativo que culmina con el dictado de la resolución apelada. Solo acompaña ahora con el memorial de agravios, una copia documental en blanco, de una solicitud de Adhesión <Persona 3> Plan de Ahorro acompañada.

En efecto, el denunciante planteó su reclamo basado en que no se le notificó de manera formal sobre el cambio de modelo GOLD TREND por el POLO TREND y no se le informó sobre la modificación y aumento desmedido de los valores de la cuota, toda vez que abona una cuota por un vehículo que no posee.

Por su parte, la firma apelante centra su versión de los hechos, en que la reclamante se suscribió a un plan de ahorro del modelo <Persona 3> Gol Trend y que debido al cese de su fabricación, fue sustituido por el Polo Trend. Afirma que esto fue comunicado por la página web; agregando que el valor de la unidad suscripta mediante plan de ahorro es móvil; que se denomina valor móvil al precio de venta sugerido al público y sobre dicho precio se calcula el valor de la cuota mensual, si aumenta el valor del vehículo aumenta el valor de la cuota. Dice que el valor del bien sustituido (Polo Trend) no excedía en más de un 20% el precio del modelo previo, por ello el contrato y la reglamentación N° 8/15 de la IGJ permiten la sustitución y el ajuste de cotas sin necesidad de una notificación fehaciente más allá de la información general.

Ahora bien, la firma denunciada refiere que cumplió con la debida información a la consumidora y ello no es así. No existe ninguna constancia probatoria producida por la sumariada, de que el

cambio del modelo del vehículo no excedía en más de un 20% el precio del modelo previo, como si aportó prueba el denunciante –fs. 9 y 19-, tampoco se le informó al <Persona 4> que el modelo Gol Trend se dejó de fabricar y fue cambiado por otra modelo distinto y que ello derivó también en una variación de las cuotas.

Tal es la situación que se planteó en autos y el fundamento de la sanción aplicada a <Persona 3> SA, claramente se expone en la resolución recurrida.

Pese a que la firma sancionada insiste en que cumplió con los deberes a su cargo como parte de la relación de consumo, ello no surge de los elementos aportados en autos.

Y en tal sentido, quedó configurada la violación al deber de información, al no habérsele comunicado fehacientemente al denunciante, en forma clara y detallada, el cese de fabricación del modelo Gol Trend, el cambio por Polo Trend y las variaciones en las cuotas.

Por ello, se interpreta que se violó lo dispuesto en el art. 4 de la Ley N° 24.240, la firma denunciada debió informar los cambios que se produjeron en el contrato entablado entre las partes, sobre todo uno tan significativo como es el cambio de modelo, pese a lo cual no lo hizo.

Cabe agregar que los argumentos brindados en los descargos fs. 39, 53/58 y en el memorial de agravios, no aportan elementos que den luz a la situación del consumidor, ni surge algún dato que permita eximirla de la sanción.

Sentado ello, con relación a la supuesta falta de fundamento de la resolución administrativa dictada, cabe señalar como hemos afirmado, que el requisito de la motivación de los actos judiciales y administrativos tiene por finalidad trasladar de manera sucinta al conocimiento del interesado los fundamentos de hecho y derecho de la decisión estatal para darle la oportunidad de aceptarlos o combatirlos en los recursos pertinentes (Cámara de Apelaciones de la localidad de Trelew, 23/9/08, in re "<Persona 2> c/ <Persona 5> y otro s/ cobro de pesos - laboral" Expte. n° 22.806 - año 2008, registrada bajo el N° 59 de 2.008 SDL).

Como ya hemos señalado, la resolución recurrida, impone sanción fundada en la infracción del art. 4 de la ley 24.240, que 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 con claridad necesaria que permita su comprensión.

Siguiendo tales lineamientos, se advierte que en la decisión, el órgano administrativo analizó los hechos y los subsumió en las disposiciones del art. 4 de la ley de Defensa del Consumidor, en el art. 42 de la Constitución Nacional. Expresamente valoró que <Persona 3> no acreditó haber cumplido con las comunicaciones obligatorias a su cargo, limitándose a sostener que la información fue publicada en la página web, siendo ello

insuficiente, no eximiendo a la empresa de su deber de notificar correctamente a los suscriptores conforme la normativa aplicable.

Ergo, de la Resolución surgen los suficientes fundamentos de hecho y de derecho que motivan la solución aplicada.

Repárese que la empresa, llamada a ejercer su derecho de defensa, nada aportó en tal sentido.

En efecto, de las actuaciones administrativas no surge la efectiva producción de prueba por parte del aquí recurrente, no ofreció la que hacia a la defensa de su derecho. Se rechaza el agravio.

Finalmente en cuanto a la cuantía de la multa impuesta, teniendo en cuenta la escala prevista por el art 47 de la ley 24240 y la conducta sancionada, se advierte que el monto establecido por la autoridad administrativa es ajustado a derecho.

En lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa.

Así, la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que solo cede ante una manifiesta arbitrariedad.

En efecto, no resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas

tenidas en cuenta para justificar la sanción" (CNACont.Adm.Fed., Sala V, in re "Pinturerías Rex S.A. c/ DNCI s/ lealtad comercial - ley 22.802 - art. 22, 27/03/18, Cita Online: AR/JUR/3073/2018).

Esto quiere decir que, no existiendo una palpable y manifiesta arbitrariedad de la administración provincial en perjuicio del justiciable, se debe sostener el criterio de apreciación de la autoridad administrativa.

Es que, a criterio de este tribunal, no se aportó ninguna razón que indique que se ha cometido una arbitrariedad en la elección de la pena ni tampoco en el monto de la multa aplicada en la disposición recurrida.

Por los motivos expuestos se deberá confirmar la condena también en este aspecto.

En consecuencia y conforme a lo expuesto, se considera ajustada a derecho la sanción de multa aplicada a la firma <Persona 3> SA de Ahorro para Fines Determinados, por la suma de pesos $ 900.000.

IV. Las costas se imponen al recurrente vencido, por el principio objetivo de la derrota (art. 69 CPCCH).

Los honorarios profesionales se fijarán teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido, de conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, porcentuales y mínimos establecidos en los arts. 5, 6, 13, y 46 Ley XIII N° 4 y N° 15.

Por ello, la **Sala N° 2** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial N° II con

asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia, **RESUELVE:**

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por <Persona 3> S.A. de Ahorro para Fines Determinados a fs. 64/74vta. y confirma la Resolución ODC MCR N° 68/2025.

2) Costas de esta instancia a la apelante vencida.

3) Regular los honorarios profesionales del Dr. <Persona 1> en la suma de pesos equivalentes a CUATRO (4) JUS., más el IVA si correspondiere.

4) Tener presente la reserva del caso federal y provincial –punto VII-.

5) Regístrese, notifíquese y oportunamente devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N°676 DEL AÑO 2025
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS