Trelew, 14 de octubre de 2025.

VISTO: Estos autos caratulados: *"<Persona 12> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 3>, <Persona 2>)"* (Expte N° 499/2025), venidos a despacho a fin de resolver el llamado del 18/09/2025.

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N.º 316/2025, dictada el 24 de julio de 2025, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Secretaría de Trabajo de Rawson sancionó a <Persona 13> con una multa de $8.172.797,15, equivalente a siete (7) Canastas Básicas Totales del Hogar 3 del mes de abril de 2025, por infracción a los artículos 4 y 10 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC). Además, dispuso una sanción accesoria de publicación de la resolución y ordenó el pago de $5.965.685,96 a favor de <Persona 2>, en concepto de daño directo, dentro de los diez días hábiles de notificada la disposición.

El organismo consideró acreditada la existencia de una relación de consumo entre las partes y concluyó que <Persona 14> incumplió con su deber de información al no brindar a la consumidora explicaciones claras, precisas y verificables sobre la falta de devolución de los fondos de un plan de ahorro rescindido en 2024. Destacó que la empresa, en una posición de superioridad técnica y económica, se limitó a informar que no poseía fondos disponibles, sin justificar tal situación ni detallar el procedimiento mediante el cual calculó el monto a restituir (54,0838%), configurando una infracción al artículo 4 de la LDC.

Asimismo, respecto del artículo 10 bis, el organismo entendió que, tratándose de un contrato de adhesión, la empresa no podía trasladar a la consumidora las consecuencias derivadas de la falta de fondos del grupo, obligación ajena a su control. Al no devolver las sumas abonadas conforme lo pactado, <Persona 14> incurrió en un incumplimiento contractual contrario a la buena fe y a los derechos del consumidor.

Finalmente, valoró que se encontraban reunidos los presupuestos del artículo 40 bis de la LDC para la configuración del daño directo, y determinó el perjuicio en base a las cuotas abonadas por la consumidora, más los intereses devengados desde diciembre de 2024. Consideró, además, los antecedentes de reincidencia de la empresa, por lo que graduó la multa en el máximo aplicable, equivalente a siete Canastas Básicas Totales del Hogar 3 del INDEC.

II. El 01/08/2025, <Persona 14> interpuso fundadamente recurso de apelación, concedido el 12/08/2025 por la Disposición N° 379/2025 DGDCPCyU.

En sus fundamentos la recurrente sostiene que la disposición impugnada es arbitraria y carente de fundamentación. Afirma que la autoridad de aplicación realizó una

interpretación *“caprichosa y tendenciosa”* de los hechos y que se apartó del derecho vigente.

En cuanto a la infracción al art. 4 de la LDC, puntualiza que, el 05/02/2025 presentó el descargo frente a la denuncia formulada por la consumidora. Que allí informó la cantidad de cuotas abonadas, el porcentaje que representaba dicho monto respecto del precio del vehículo, el valor del automotor al momento del cierre del grupo, el valor de la última cuota pura y las cláusulas contractuales referidas a la devolución de los haberes netos.

Asimismo, sostiene que había explicado sobre la normativa dictada por la IGJ, informando los haberes disponibles y la forma en que podía accederse a su cobro y que también había informado sobre la cantidad de suscriptores morosos que integraban el grupo. Alega que eran tales circunstancias las que impedían la puesta a disposición del dinero en su totalidad. En virtud de ello, se pregunta qué información *“merecía”* la consumidora que no se le hubiera brindado.

Seguidamente, enseña que administra fondos de terceros, razón por la cual no podría disponer libremente de los mismos, ya que depende de los aportes realizados por los suscriptores. En particular, respecto del grupo al que pertenecía la denunciante, aclara que la disponibilidad de fondos dependía del resultado de las gestiones de cobro extrajudicial.

En cuanto a la infracción al art. 10 bis de la LDC, reitera que su función es la administración de fondos de terceros, conforme lo estipulado en la Cláusula 2 de la solicitud de adhesión, y que, por tal motivo, excede su rol disponer de la totalidad de los haberes netos. Alega que la devolución depende de la existencia de fondos suficientes dentro del grupo, situación que, sostiene, no puede ser desconocida por la denunciante ni por la autoridad de aplicación.

A continuación, hace referencia a la Resolución Nº 08/2015 de la IGJ, transcribiendo sus puntos 25.1 y 25.3.2, y afirma que la Dirección no puede desconocer su aplicabilidad. Argumenta que en todo momento actuó conforme a derecho, cumpliendo estrictamente con el contrato y con la normativa vigente. Por el contrario, considera que la autoridad de aplicación vulneró su derecho de defensa al desconocer de manera maliciosa y parcial la normativa aplicable, atribuyéndole un incumplimiento inexistente, interpretando de forma sesgada el marco legal y desestimando la prueba aportada, lo que, según argumenta, la imposición de la multa le causó un gravamen irreparable.

Por último, solicita que se revoque la disposición y que, en forma subsidiaria, se reduzca el monto de la multa impuesta. Asimismo, formula reserva del caso federal.

III. Pasando a resolver, debe recordarse 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. Ello 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).

(a) En el presente caso, <Persona 14> tenía la carga de acreditar haber informado de manera adecuada y suficiente a la consumidora respecto del modo en que se determinó el monto ofrecido en concepto de reintegro. Para cumplir con dicho deber, resultaba imprescindible acompañar oportunamente una liquidación correspondiente al grupo al que pertenecía la consumidora, detallando en forma *clara*, *precisa y comprensible* los elementos y criterios utilizados para calcular el haber neto a devolver.

Ello no fue cumplido en el caso, ya que se observa que el valor de la última cuota del plan asciende a $319.367,86 y que la consumidora abonó un total de 16 cuotas. Sin embargo, la denunciada únicamente puso a disposición la suma de $536.188,56, o sea menos del equivalente a dos cuotas. Ello, según la denunciada —sin embargo— representaría el 54,058%, del monto total a reintegrar. No obstante, ni de la documentación acompañada ni de sus explicaciones surge de qué manera se arribó a dicho resultado, lo cual impide verificar la razonabilidad y corrección del cálculo efectuado.

Adviértase que en su descargo la denunciada señala que aquel valor considera un descuento del 4% en concepto de penalidades con más otros rubros por gastos administrativos como derecho de suscripción, multa por renuncia, etc.; más esa liquidación y la imputación correspondiente a cada uno de esos cargos no fue explicada en concreto en este caso, en ninguna oportunidad, ni siquiera a esta altura del reclamo. Es decir, el resultado que mostró la empresa —por lo menos en este expediente— no se escapa de una absoluta y total unilateralidad, sin correlato justificativo alguno que permita controlar si los descuentos que realizó son correctos.

Tampoco surge acreditado el cumplimiento del arts. 4.2.1 y 4.2.2.de la Resolución N° 08/2015 IGJ referido a la publicidad sobre fondos disponibles a favor de los suscriptores.

Esta falta de información clara constituye un incumplimiento del deber de información que impone la normativa de defensa del consumidor, al haber privado a la usuaria de la posibilidad de comprender la composición del monto ofrecido. Tal omisión fue, en definitiva, el motivo que originó la denuncia ante el organismo administrativo.

Por otra parte, cabe advertir que la empresa denunciada recién al expresar agravios acompañó un balance técnico de la liquidación del grupo (ver hojas 121 a 131). Al respecto, corresponde señalar que dicha presentación —además de tardía— resulta absolutamente incomprensible para cualquier persona media que no tiene conocimientos contables, financieros o del tipo que representa ese largo informe, plagado de gráficos, expresiones

matemáticas, números y coeficientes que alejan razonablemente a cualquier persona que quiere saber básicamente cuánto dinero va a recibir por su plan de ahorro renunciado.

Cuando se analiza el deber de información consagrado en el texto constitucional y en la Ley de Defensa del Consumidor, debe recordarse que la información brindada al consumidor debe ser **clara,** veraz y suficiente, sin dejar margen a interpretaciones o dudas. La pauta para medir dicha claridad no puede ser otra que la del propio consumidor, quien es el sujeto de preferente tutela constitucional. El proveedor del servicio, en este caso la administradora del plan de ahorro, es un sujeto profesional con deberes reforzados de diligencia, y debe ajustar su conducta a esa realidad, informando de manera accesible, completa y comprensible para su cliente. Este deber guarda estrecha relación con el trato digno y equitativo previsto en el artículo 8 bis de la LDC, que impide colocar al consumidor en una situación de inferioridad técnica o de incomprensión frente al profesional. No puede exigirse que una persona media, que accede a un plan de ahorro automotor, posea conocimientos financieros o contables que le permitan interpretar informes técnicos extensos, con cuadros, fórmulas y proyecciones, como los acompañados en el expediente por la administradora. A ello se suma que dicha documentación fue presentada tardíamente, siendo inadmisible la producción de nueva prueba en sede de apelación en este tipo de procesos.

Por el contrario, 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.

En consecuencia, de ninguna manera se puede sostener que la empresa denunciada mediante dicha documentación, haya cumplido con el deber de información que le incumbía.

El deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el art. 42, 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” (Sala A en la SICA N° 15/2024 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, pág. 229, 233 y 304).

Esta Alzada 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 art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. 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 (conf. Sala A SICA N° 43/2023 con cita a SICA N° 15/2023, SICA 11/2023, SICA N° 24/2022, SICA Nº 02/2020, SICA Nº 09/2015 y SICA Nº 06/2015, entre muchas otras).

Este deber constituye 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 la imposición de la multa.

Por los tales motivos, corresponde confirmar la multa por infracción al art. 4 de la LDC.

b) En relación con la infracción al art. 10 bis de la LDC, corresponde aclarar que la autoridad de aplicación incurrió en un error al citar dicha norma como fundamento de la sanción impuesta. En realidad, la conducta atribuida a la empresa denunciada se corresponde con el incumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato de ahorro previo, supuesto expresamente previsto en el art. 19 de la misma ley, y no con las previsiones del art. 10 bis.

En efecto, el art. 19 de la Ley 24.240 establece que el proveedor debe cumplir con las condiciones, modalidades y plazos pactados en la prestación del servicio o entrega del bien, mientras que el art. 10 bis únicamente regula los derechos del consumidor frente al incumplimiento del proveedor, sin imponer a este último una obligación directa. Por lo tanto, más allá del error formal en la cita normativa, lo cierto es que la conducta sancionada, esto es, el incumplimiento contractual por parte de <Persona 14>, se encuentra encuadrada en el art. 19 de la Ley de Defensa del Consumidor.

En este contexto, corresponde analizar el caso conforme al marco legal aplicable y las obligaciones asumidas en el contrato de ahorro previo. De las constancias del expediente surge que <Persona 15> suscribió en 2017 un plan de ahorro identificado con Grupo y Orden N.º 004197–141, Solicitud N.º 01051404, por el cual debía abonar 84 cuotas mensuales para la adquisición de un vehículo <Persona 14> *Spin 1.8 LT 5 MT*. Posteriormente, la consumidora resolvió el contrato al no poder continuar con los pagos, solicitando la devolución de las dieciséis (16) cuotas efectivamente abonadas, el que finalizó el 12 de diciembre del 2024.

Cabe destacar que surge del contrato acompañado por las partes que en su cláusula 23 dispone que*, "...dentro de los treinta (30) días del vencimiento de la última cuota mensual correspondiente al plan, o de realizarse la última adjudicación en el Grupo por no existir*

más Suscriptores en condiciones de resultar adjudicados antes de la finalización de la vigencia del plan, o de la fecha de suspensión definitiva de las adjudicaciones, la que resulte anterior, la Administradora confeccionará el Balance de Liquidación final o provisorio, según corresponda, que será puesto a disposición de todos los integrantes del Grupo liquidado y notificado mediante la publicación de un aviso el último día hábil de cada trimestre en alguno de los diarios indicados en la Cláusula 4 de estas Condiciones Generales, (...) Si transcurrido el plazo de 30 (treinta) días indicado anteriormente la Administradora no hubiera puesto los fondos a disposición de los Suscriptores, deberá adicionar intereses no capitalizables mensualmente, calculados a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales. El cálculo de los intereses se realizará desde la fecha en que hubiera correspondido la puesta a disposición de los fondos hasta la fecha en que ella se produjo. Los importes percibidos por la Administradora con posterioridad a esta primera liquidación, sea por Cuotas Puras en mora o en gestión, cálculo..."

Es decir que el contrato en sus cláusulas 23, establece con claridad que, una vez finalizado el grupo o rescindido el plan, la administradora deberá poner a disposición del suscriptor los fondos correspondientes dentro de los treinta (30) días de abonada la última cuota, junto con el balance de liquidación final o provisorio, el cual debe ser publicado en los términos allí previstos. Asimismo, dispone que, en caso de mora, deberán abonarse intereses calculados a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales.

Sin embargo, de las actuaciones no surge acreditado que <Persona 14> hubiera cumplido con dichas obligaciones. No se demostró la presentación del balance de liquidación del grupo ni la publicación correspondiente, y, por otra parte, el monto efectivamente puesto a disposición de la consumidora, esto es, la suma de $477.686, no representa el monto que le correspondía percibir por las 16 cuotas abonadas, conforme al valor actualizado de las cuotas pagadas y lo dispuesto por las cláusulas contractuales. Esta conducta constituye, sin lugar a duda un incumplimiento contractual por parte de <Persona 14> y, en consecuencia, una infracción al art. 19 de la Ley 24.240.

A ello debe agregarse 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 —y acreditar— una explicación suficiente y fundada que los exima de aquella responsabilidad. 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 (conf. CAT, Sala 1, SICA N° 06/2025).

Por todo lo expuesto, y dado que la empresa no acreditó el cumplimiento íntegro de las condiciones pactadas ni la debida restitución de los haberes correspondientes, la sanción impuesta por la autoridad administrativa resulta ajustada a derecho. En virtud de ello, corresponde rechazar el agravio articulado por la recurrente.

c) Con respecto al pedido de disminución del monto de la multa aplicada, cabe precisar que el art. 49 de la LDC referido a la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el art. 47 de LDC, dispone que: *"...se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, 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, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho..."*.

Conforme ello, en el caso la autoridad de aplicación tuvo en cuenta, en particular, la existencia de antecedentes obrante ante dicho organismo, lo cual la llevó a determinar el monto de la multa impuesta en la suma de $8.172.797,15, equivalente a 7 canastas básicas hogar 3 del mes de abril del 2025, importe que se encuentra dentro de los parámetros establecidos en el art. 47, inciso b), de la LDC, esto es: "…*Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)…".*

Asimismo, advertimos que ante este Tribunal tramitaron las causas: "*<Persona 12> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 <Persona 9>)"* (Expediente N° 733/2024); *"<Persona 12> y Otra s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 5>"* (Expediente N° 509/2023); *<Persona 4> c/ <Persona 16>*
DETERMINADOS y/o quien resulte responsable s/ Presunta Infracción Ley 24240. CDE. NOTA N° 15/2022 DGDyPCyU." (Expediente N° 343/2022); *"<Persona 10> c/ <Persona 17> S.A. y <Persona 12> s/*
Denuncia Ley de Defensa del consumidor" (Expediente N° 534/2017), entre otras, lo que da cuenta de la conducta reincidente y renuente de la empresa denunciada.

En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la multa fijada en el ARTICULO 3° de la Disposición N° 316/2025.

IV. Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se imponen a la recurrente vencida (art. 69 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuaron, corresponde regular los honorarios de <Persona 1> letrada apoderada, de <Persona 14> S.A. de ahorro para fines determinados, en conjunto, en la suma equivalente a ocho (8) Jus (art.s 5, 6 bis,

7, 8, 9, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4), con más el IVA de corresponder; siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

Por ello, la Sala "2" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE:

CONFIRMAR la Disposición N° 316/2025 de la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Secretaria de Trabajo de Rawson.

IMPONER las costas de esta instancia a la recurrente.

REGULAR los honorarios <Persona 1> letrada apoderada, de <Persona 14> S.A. de ahorro para fines determinados, en conjunto, en la suma equivalente a ocho (8) Jus, con más el IVA de corresponder; siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.

Suscripta digitalmente por Marcelo Fernando PERAL, <Persona 6> de la Sala 2 y por Guillermo Nicolás WALTER, <Persona 11> de Cámara. REGISTRADA BAJO EL Nº 09 DE 2025 - SICA - <Lugar 1>. Firmado digitalmente por Secretaría.