---Trelew, 26 de noviembre de 2025. ----------

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

---**I.** Mediante la Disposición N° 065/25 - ODC (13/08/2025) la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (en adelante "ODC") sancionó a <Persona 3> S.A. (en adelante "<Persona 3>") con una multa de $1.112.702,63 y a <Persona 4> S.A.U. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (en adelante "<Persona 5> <Persona 6>"), con una multa de $556.351, por la infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC. Asimismo, impuso la sanción accesoria de publicar por un día, a costa de las condenadas, una breve reseña del caso en el diario <Persona 7>. Además, ordenó a <Persona 3> que dentro de los 5 días le abone a <Persona 1> la suma de $1.571.848, con más intereses a tasa activa para operaciones comunes de descuento a 30 días del <Persona 8> S.A. desde el 16/12/2024 hasta su efectivo pago. -------

---Para así resolver, la ODC, luego de referirse a los antecedentes del caso, señaló que la resolución se centró en la diferencia entre el dinero abonado por la consumidora y lo que efectivamente se le acreditó en el plan de ahorro y la entrega del vehículo tras haber abonado todos los gastos de suscripción y entrega.----------

---La ODC analizó los antecedentes y concluyó que existió una suma de dinero abonada por la consumidora sobre la cual no existió ninguna explicación o rendición por parte de las empresas involucradas, así como una diferencia de dinero que debería haber sido imputada a los demás gastos de entrega de la unidad. ----------

---Sostuvo que, de esa forma, se encuentra verificada la infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC, así como una violación al principio de buena fe que debe imperar en toda relación contractual. ----------

---Para fundar esa decisión, indicó que pesa sobre las empresas denunciadas el deber de informar de manera veraz, concreta y detallada de toda la operatoria del contrato y su ejecución con todos los detalles, requisitos, vencimientos, plazos, acreditaciones, pago y rendición, de forma tal que no le queden dudas al consumidor respecto a sus acciones a fin de asegurar la concreción del negocio celebrado. ----------

---En este sentido precisó que, desde la suscripción y pago del plan, no se procedió a comunicar a la denunciante en debida forma ni se realizó la transferencia del pago efectuado al plan de ahorro, lo que se agrava con el ocultamiento por parte de <Persona 3> luego de la denuncia. ----------

---En base a ello, afirmó que no se cumplió con el estándar exigido para una empresa profesional en la comercialización y administración de planes de ahorro respecto al deber de informar de lo sucedido durante toda la contratación y, más concretamente, con el pago

del derecho de adjudicación. Añadió que resulta aún más grave el hecho de que existe una diferencia de dinero que todavía no fue rendida ni acreditada, todo lo cual evidencia una vulneración al derecho de información del consumidor consagrada en el artículo 42 de la Constitución Nacional y el artículo 4 de la LDC. ----------

---En relación a la infracción al artículo 19 de la LDC, afirmó que se encuentra demostrado que la empresa no le informó al consumidor, ni rindió el total del dinero pagado respecto a la entrega del vehículo, añadiendo que la duda en el caso recae en beneficio del consumidor y no de la empresa que efectúa un aprovechamiento económico de la actividad cooperativista. ----------

---Por último estableció como multa del artículo 47 de la LDC la suma equivalente a una Canasta Básica Hogar 3 para <Persona 3> y la mitad de dicha canasta para <Persona 9>. Para la graduación de esa sanción tuvo en cuenta: 1) la falta de antecedentes de condena de esa oficina a <Persona 9>; 2) la existencia de antecedentes de condena a <Persona 3> y específicamente por la temática y causal tramitada; 3) el rol profesional de las empresas en el rubro; 4) la importancia a nivel nacional; 5) la notoria desigualdad estructural entre las empresas y el usuario traducida en la asimetría de información y diferencias de poder económico y de negociación agravada por la hipótesis de un contrato de adhesión; 6) el valor actual del daño o del dinero sin rendición; y 7) el carácter disuasorio de la multa. ---

---**II.** El 28/08/2025 <Persona 4> interpuso fundadamente recurso de apelación, que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el 28/08/2025. ----------

---Sostuvo que la Disposición de la ODC no se encuentra fundada porque no se explicó cómo se consideró cada parámetro al determinar la multa y solicitó la nulidad de la Disposición por la ausencia de respeto al procedimiento legalmente previsto y que se deje sin efecto la sanción recurrida.----------

---Alegó que la ODC no acreditó un incumplimiento y afirmó que no existió infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC, ya que cumplió con sus obligaciones en el marco del contrato entre las partes y que informó adecuadamente a la denunciante.----------

---Señaló que la denunciante suscribió voluntariamente el plan de ahorro con pleno discernimiento y libertad, detallándose allí con precisión las condiciones de adjudicación por sorteo o licitación y los conceptos a abonar en toda ocasión, así como los plazos y requisitos para la entrega de la unidad 0km. ----------

---Afirmó que toda la información figura en el contrato del plan de ahorro suscripto y en la página web oficial, como un mecanismo adicional para garantizar mayor difusión del sistema. Manifestó que una vez cumplidas las exigencias contractuales por parte de la

denunciante, el 27/03/2025 se le entregó la unidad sin que existieran incumplimientos imputables a su parte. ----------

---Señaló que las gestiones tendientes a obtener el vehículo las realizó la denunciante directamente con la concesionaria interviniente <Persona 3>, ello toda vez que la relación entre la recurrente con las concesionarias se encuentra enmarcada en la norma del artículo 1502 del CCCN, por ser empresas independientes que actúan en nombre y por cuenta propia frente a terceros, con su propia estrategia comercial y cálculo de costos, pudiendo efectuar promociones, las cuales no le resultan oponibles a su parte. ----------

---Solicitó la suspensión de la publicación ordenada en el artículo 4 de la Disposición, por no encontrarse firme, lo que, dijo, implica una violación a su presunción de inocencia o garantía de no culpabilidad.----------

---Subsidiariamente, en caso de confirmar la resolución, solicitó que se reduzca la multa al mínimo legal, por resultar desproporcionada y tener un fin recaudatorio. ----------

---Finalmente, ofreció prueba y realizó reserva del caso federal. ----------

---**III.** Pasando a resolver, de las constancias de las actuaciones surge que: ----------

---a) El 14/02/2025 <Persona 10> denunció en la ODC a <Persona 3> y a <Persona 4>, señalando que en septiembre de 2024 contrató un plan de ahorro por un Citroën C3 con entrega pactada en la cuota 3 y que licitó en la cuota 2, pero luego de varios llamados sin respuesta le informaron que no podía licitar porque los integrantes de su grupo estaban morosos. En tal contexto, otro vendedor de <Persona 3> le sugirió comprar un plan adjudicado de un Citroën Basalt, lo que aceptó abonando la suma de $8.500.000 el 16/12/2024, dinero que ingresó a las cuentas de la comercializadora <Persona 3>.----------

---Continuó relatando que el 09/01/2025 le informaron que fue adjudicataria de ambos planes, el 13/01/2025 eligió el plan del Citroën Basalt y rescindió el otro plan. Añadió que el 27/01/2025 recibió un correo de <Persona 4> informándole la falta de pago del derecho de adjudicación por la suma de $556.717,18 y que, al día siguiente, el oficial de cuenta de la comercializadora le informó que se encontraba bonificado.----------

---Por último señaló que ante la falta de adjudicación, un mes después, <Persona 9> le informó que recibió la suma de $6.928.152, por lo que se vió obligada a reclamar la diferencia con la suma depositada ($8.500.000) y la entrega del vehículo, sin obtener respuesta.----------

---b) El 11/03/2025 se realizó la audiencia de conciliación a la que compareció <Persona 3>, pero no <Persona 4>, pese a encontrarse debidamente notificada. <Persona 10> ratificó su denuncia, informó que la cuota 3 no coincide con el monto realmente abonado conforme

la documentación que acompañó y señaló que no se le hizo la bonificación pactada de $1.000.000 de puesta en calle y flete.----------

---El apoderado de <Persona 3> manifestó no tener instrucciones y solicitó que <Persona 4> brinde información respecto de la entrega de la unidad. ----------

---c) El 17/06/2025 la ODC dictó el Acta de Imputación N° 054/2025 por la presunta infracción a los artículo 4 y 19 de la LDC y, tras en detalle de la denuncia realizada por <Persona 10>, advirtió la existencia de un presunto daño económico susceptible de apreciación pecuniaria. ----------

---d) El 24/07/2025 <Persona 4> formuló descargo, solicitó la nulidad de la imputación por la incompetencia del órgano en razón del grado, sostuvo la inexistencia de una relación de consumo y alegó la existencia de vicios en el acto administrativo y la falta de motivación suficiente.----------

---Manifestó que la denunciante suscribió voluntariamente un plan de ahorro debidamente aprobado por la IGJ, que se encuentra disponible públicamente para su consulta. Expresó que en las clausulas 11, 12 y 13 se detallan las condiciones de adjudicación por sorteo o licitación, en la cláusula 4 los conceptos a abonar y en las cláusulas 15 y 16 los plazos y requisitos de entrega. Así, sostuvo que no hubo falta de información al respecto. ----------

---Asimismo, refirió que la denunciante resultó adjudicada el 13/01/2025 y el 27/03/2025 se le entregó la unidad 0km.----------

---En cuanto a la imputación de incumplimiento del artículo 19 de la LDC refirió que con lo ofertado en concepto de licitación se cubrió el valor del derecho de adjudicación y el valor de la alícuota extraordinaria, pagos que fueron debidamente registrados en el sistema interno de la administradora y correctamente imputados conforme lo dispuesto en la solicitud de adhesión. Por ello, una vez cumplidas las exigencias contractuales, le entregaron la unidad el 27/03/2025.----------

---Finalmente, ofreció prueba documental, realizó reserva de caso federal e hizo petitorio de estilo.----------
---e) El 13/08/2025 la ODC dictó la disposición recurrida.----------

---En tal contexto, primeramente 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 CAT, Sala A, SICA Nº 57/2024; SICA N° 12/2017 y SICA N° 06/2011, entre otros). ----------
---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 Constitución Nacional, encontrándose presente sobre toda la duración de la relación de consumo. Así es que, el solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para consumar tal infracción, ya que se trata de una obligación de resultado.----------

---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 entre las partes de la relación consumeril. ----------

---En el caso, durante el procedimiento administrativo <Persona 4> se limitó a formular defensas dilatorias y alegar vicios del acto administrativo, sin dar respuesta al pedido de información requerido por <Persona 10> respecto del saldo existente entre lo depositado y lo acreditado a su plan de ahorros, y sobre la falta de otorgamiento de la bonificación pactada. En efecto, solamente sostuvo que el contrato de adhesión se encontraba aprobado por la IGJ y publicado para el acceso del público en general.----------

---Por lo tanto, aún durante la etapa administrativa, no dio cumplimiento al deber de información que le impone la LDC, configurándose así, el presupuesto que habilita la sanción dispuesta. ----------

---Por otra parte, la infracción prevista en el artículo 19 de la LDC 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 entre el prestatario y el consumidor. ----------

---En el caso, <Persona 9> no cumplió con la acreditación de la bonificación y la entrega contractualmente pactada, sin dar motivo de ello, lo que configura el incumplimiento al deber que le impone el artículo 19 de la LDC.----------

---Respecto al cuestionamiento de la multa, primeramente cabe señalar que las infracciones a los artículos 4 y 19 de la LDC, tal como ocurrió en el caso, habilita la imposición de una sanción por parte de la ODC, conforme lo prevé el artículo 47 de la LDC. ----------

---A los fines de su graduación, conforme lo previsto en el artículo 49 de la ODC, se debe justipreciar el perjuicio causado al 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, tal como lo hizo en el caso la ODC.----------

---No resulta exigible una correspondencia entre la multa y el daño directo causado, sino que es suficiente que la ODC realice una apreciación razonable de las diferentes pautas establecidas en la ley para su graduación.----------

---La Disposición recurrida estableció el monto de la sanción en la suma equivalente a la mitad de la Canastas Básica Hogar tipo 3 (febrero de 2025), es decir, en el mínimo de la escala prevista en el artículo 47, inciso b), de la LDC, tal como expresamente lo solicitó la recurrente de manera subsidiaria, por lo que su agravio deviene abstracto. ----------

---Finalmente, respecto a la suspensión de la publicación de la parte resolutiva de la Disposición recurrida, cabe señalar que la ODC concedió el recurso de apelación con efecto suspensivo, por lo que, todo lo allí resuelto se encuentra supeditado en lo que se resuelva en este Tribunal. Por tanto, lo peticionado por el apelante en tal sentido resulta abstracto.-

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

---**IV.** En atención al resultado obtenido, corresponde que se impongan las costas a <Persona 4> 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 4>, <Persona 2>, 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° 65/2025 - ODC (13/08/2025). ----------

---**IMPONER** las costas a de <Persona 4>. ----------

---**REGULAR** los honorarios de --<Persona 2> en la suma equivalente a 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. ----------

Suscripta digitalmente por los Jueces de Cámara:

- Dra. Florencia CORDÓN FERRANDO (Presidenta)

- Dr. Marcelo Fernando Peral

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° <u>12</u> /2025 - SICA.

- Dr. Ricardo Fabián GRIFFITHS (Secretario de Cámara).