Trelew, 09 de abril de 2026.

VISTOS: estos autos caratulados: "<Persona 2> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 3>)" (Expte. N° 770 - Año 2025 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el llamado del 20/03/2026.-

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 422/2025 DGDCyPU (28/10/2025), la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de Chubut (en adelante, la autoridad de aplicación), en lo pertinente, ordenó a <Persona 4> (en adelante, <Persona 5>) abonar a <Persona 6> la suma de $4.813.200 en concepto de saldo restante pendiente de pago del <Persona 7> para Fines Determinados N° 2356227, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la disposición.

Asimismo, sancionó a la empresa con una multa de $6.188.946,90 por infracción a los arts. 4, 19 y 10 bis de la LDC, más la sanción accesoria de publicar, a su costa, la parte dispositiva de la disposición en el diario de mayor circulación de la zona donde se cometió la infracción y en el Boletín Oficial, de conformidad con el art. 47 de la Ley Nº 24.240 y el art. 6 de la Ley VII Nº 22.

Para así resolver, luego de referirse a los antecedentes de la causa, analizó el vínculo jurídico que unió a las partes y concluyó que se encuentran reunidos los presupuestos exigidos por el artículo 3 de la LDC para la existencia de una relación de consumo entre la denunciante y <Persona 5>, en tanto la primera suscribió un plan de ahorro para la adquisición de un vehículo de una reconocida marca con una empresa dedicada a la comercialización y financiación de vehículos.

Seguidamente, señaló que la denunciada no presentó descargo respecto del Acta de Imputación N° 87/2025, de la cual fue notificada el 06/10/2025, por lo que corresponde considerar dicho silencio como una manifestación de verdad.

A continuación, indicó que se analizarían las constancias obrantes en las actuaciones a fin de determinar si la administradora vulneró la normativa imputada. En primer término, consideró si la empresa infringió el art. 4 de la LDC.

En tal sentido, sostuvo que existe consenso en la doctrina nacional y en la jurisprudencia de todos los niveles y jurisdicciones en cuanto a que el deber de información a cargo de los proveedores de bienes y servicios —que se traduce en el derecho de los usuarios y consumidores a recibir información adecuada y veraz— constituye el eje central de las relaciones de consumo. Señaló que este criterio, receptado en el artículo 42 de la Constitución Nacional, reconoce dicho derecho a consumidores y usuarios, en concordancia con lo dispuesto por el art. 33 de la Constitución de la Provincia del Chubut,

que garantiza el acceso a una información eficaz y veraz en el marco de la relación de consumo.

Transcribió el art. 4 de la LDC y afirmó que el mayor desequilibrio presente en las relaciones de consumo radica en la asimetría de conocimiento entre el proveedor y el consumidor o usuario. Agregó que una adecuada política comercial implica brindar información efectiva al cliente antes de la contratación y durante toda la relación, especialmente ante la existencia de controversias.

Aseveró que del análisis de las constancias del expediente surge con claridad que la empresa vulneró dicha normativa al omitir brindar información en los términos y con los alcances exigidos por la ley.

Detalló que, en el caso, la consumidora reclama el cobro de su haber con motivo de la finalización del contrato; que la empresa efectuó pagos parciales en junio y octubre de 2023, marzo y agosto de 2024, y enero de 2025; y que aún existen sumas adeudadas correspondientes al año 2023. Indicó que dichos depósitos fueron realizados unilateralmente por la empresa, sin brindar información adecuada sobre el saldo pendiente, el modo de liquidación ni una fecha cierta de cancelación. Destacó, además, que no se informó el mecanismo de actualización de las sumas, lo que impide verificar si los montos abonados se ajustan a las cláusulas contractuales.

Asimismo, señaló que la falta de comunicación e información respecto de los plazos de pago obligó a la consumidora a acudir al organismo administrativo para obtener precisiones. En consecuencia, tuvo por configurada la infracción al art. 4 de la LDC.

Seguidamente, analizó si la denunciada vulneró el art. 19 de la LDC. En ese marco, sostuvo que de las constancias de las actuaciones y de los términos del contrato de adhesión (arts. 17 y 18) surge que, cuando la consumidora decide no retirar el vehículo, nace la obligación de la empresa de restituir las sumas abonadas. Destacó que la denunciada cumplió de manera parcial y que habían transcurrido dos años sin brindar explicaciones.

Precisó que, conforme la información emitida por la administradora, aún resta reintegrar a la consumidora el 18% del valor del plan de ahorro, indicando que, al momento del dictado de la disposición, dicho porcentaje ascendía a la suma de $4.813.200, considerando el valor actualizado del vehículo. En consecuencia, tuvo por configurada la infracción al art. 19 de la LDC y al art. 10 bis de la LDC, al considerar que <Persona 5> no liquidó los montos correspondientes.

Finalmente, para la aplicación y graduación de la multa (conf. arts. 47 y 49 de la LDC), tuvo en cuenta la relevancia de la empresa en el mercado, en relación con el volumen de planes de ahorro que administra, así como su carácter de reincidente, conforme surge de

los expedientes administrativos N° 93/2023, 491/2023, 2767/2023 y 2981/2024. En virtud de ello, estimó justo imponer a la denunciada una multa equivalente a cinco (5) canastas básicas (valor de la canasta básica = $1.237.789,39).

II. Contra dicha disposición, <Persona 5> interpuso recurso de apelación el 11/09/2025, el cual fue concedido el 04/12/2025 mediante la Disposición N° 437/2025 DGDCPCyU.

La recurrente no cuestiona el contenido de la disposición, sino que realiza un extenso desarrollo en el que expone su rol dentro del grupo de ahorristas, el objeto social y las actividades de <Persona 7> S.A., el sistema que administra y los distintos tipos de planes, entre otras cuestiones vinculadas con la administración del <Persona 7>.

En relación con el caso particular de la denunciante, señala que el plan ha finalizado y que corresponde restituirle los fondos conforme a las cláusulas contractuales. Adjunta una imagen de un cuadro titulado “Consulta de Haberes Netos - REINTEGROS” y sostiene que, según surge de dicho cuadro, el plan de ahorro finalizó el día diez (10) de marzo de 2023, siendo el valor del vehículo de $4.320.600. Afirma que el error de la autoridad administrativa consiste en considerar el valor actual del vehículo, en lugar del correspondiente al momento de finalización del grupo.

Detalla que restituyó fondos a la denunciante y que el saldo remanente adeudado asciende a $212.039,43, el cual, con más intereses, alcanza la suma de $230.348,90. Acompaña una imagen de un cuadro titulado “Reporte de Reintegros”.

Seguidamente, aclara que los haberes netos se abonan con los aportes existentes en el grupo y explica el funcionamiento de la liquidación del mismo. Manifiesta que nunca negó a la denunciante la devolución de los aportes efectuados en concepto de cuota pura y gastos de entrega, sino que puso a disposición los fondos disponibles, siendo que el total a reintegrar surge de la liquidación del grupo.

Finalmente, sostiene que no tiene la obligación de restituir las cuotas abonadas al valor del vehículo vigente al momento del pago efectivo de los haberes netos, sino que dichos haberes, que conforman el monto a restituir, se calculan sobre el valor de la última cuota emitida en el grupo. Agrega que tales fondos son puestos a disposición dentro de los treinta (30) días de liquidado el grupo, en la medida en que se encuentren disponibles o a medida que ingresen como resultado de la gestión de morosidad. En consecuencia, afirma haber cumplido con las prestaciones conforme lo establecido en el contrato.

III. Pasando a resolver, en primer término, cabe examinar si la expresión de agravios cumple con las exigencias previstas por el art. 268 del CPCC. En este aspecto, se advierte que la argumentación desplegada por la recurrente resulta mínima e insuficiente, en tanto

no constituye una crítica concreta y razonada de los fundamentos del acto impugnado ni cumple con la carga procesal mínima exigible para habilitar la revisión de lo decidido.

En efecto, el memorial recursivo se estructura sobre una extensa descripción del funcionamiento general del sistema de ahorro previo, del rol de la administradora y de la mecánica de los grupos, pero omite hacerse cargo de los argumentos centrales desarrollados por la autoridad de aplicación. No rebate de manera puntual las conclusiones relativas a la falta de información brindada a la consumidora, la ausencia de una liquidación clara y verificable, ni la demora injustificada en la restitución de los haberes, limitándose a exteriorizar una mera discrepancia con el resultado alcanzado.

Tal deficiencia argumentativa conduce a concluir que la expresión de agravios se aproxima al umbral de la deserción, en tanto no logra demostrar el error, omisión o desacierto del decisorio recurrido. En este sentido, no consigue conmover los fundamentos del acto impugnado ni introducir una crítica idónea que habilite su revisión.

A mayor abundamiento, aun en esta instancia la recurrente no logra explicar de manera concreta cómo deben realizarse los pagos en el caso particular, sino que se limita a efectuar consideraciones de carácter general sobre el sistema. Así, no precisa con claridad el método de cálculo aplicado, no desagrega la composición del saldo que afirma adeudar ni indica de modo verificable cuál es el valor actual de la cuota pura que serviría de base para la liquidación que propicia. Esta ausencia de precisión impide todo control efectivo sobre la corrección de su postura y evidencia, una vez más, la falta de transparencia que motivó la sanción administrativa.

En cuanto al cuestionamiento relativo al criterio de actualización del monto de la deuda, corresponde señalar que no se encuentra controvertida la existencia de una relación de consumo entre las partes, en los términos del art. 3 de la Ley 24.240, resultando plenamente aplicable el régimen protectorio allí previsto, de orden público (art. 65 de la LDC), así como los principios consagrados en el art. 42 de la Constitución Nacional, el art. 33 de la Constitución Provincial y las disposiciones pertinentes del Código Civil y Comercial.

En ese marco, tampoco se encuentra cuestionada la infracción al deber de información consagrado en el art. 4 de la LDC. De las constancias de la causa se verifica que la administradora efectuó pagos parciales en distintos momentos, sin acompañar una liquidación detallada que permitiera a la consumidora conocer el saldo pendiente, el criterio de cálculo utilizado, la forma de actualización de las sumas ni el plazo cierto de cancelación. Tal omisión reviste particular gravedad en contratos de la naturaleza del presente, caracterizados por su complejidad técnica y por la asimetría informativa existente

entre las partes, lo que impone un estándar agravado de claridad y transparencia (conf. arts. 1094 y 1100 del CCCN).

Cabe destacar que, aun cuando se admitiera en hipótesis el criterio de cálculo propiciado por la recurrente, la falta de información suficiente, clara y oportuna tornaría igualmente inoponible dicho mecanismo al consumidor, en tanto le impide conocer, comprender y eventualmente cuestionar la liquidación practicada.

Asimismo, también se comprueba el incumplimiento previsto en el art. 19 de la LDC, en tanto la restitución de los haberes derivados de la finalización del grupo fue realizada de manera tardía, parcial e incompleta, extendiéndose durante un lapso irrazonable — superior a tres años— sin justificación suficiente. Ello implica una prestación defectuosa, contraria a las condiciones contractuales y a los principios de buena fe que deben regir la ejecución de los contratos (art. 961 del CCCN), lo que habilita la aplicación del art. 10 bis de la citada ley.

En este marco, el sistema de ahorro previo se estructura sobre la base del valor móvil del bien tipo, de modo que las cuotas abonadas representan partes alícuotas de aquél. En consecuencia, la restitución de los haberes debe preservar la equivalencia económica de las prestaciones, evitando la licuación del crédito del consumidor por efecto del tiempo y del proceso inflacionario, conforme los principios de equidad y equilibrio contractual (arts. 1061 y 1094 del CCCN).

Por su parte, las cláusulas generales del contrato de plan de ahorro suscrito con la denunciante (arts. 17 y 18) no pueden ser interpretadas en un sentido que desnaturalice el sistema o traslade al consumidor los riesgos económicos propios de la operatoria. En tanto se trata de cláusulas predispuestas en un contrato de adhesión, se encuentran sujetas a una interpretación restrictiva y favorable al consumidor, así como al control de abusividad, no pudiendo convalidarse aquellas que importen un menoscabo irrazonable de sus derechos.

Por ello, resulta adecuado el criterio adoptado por la autoridad administrativa al considerar el valor actualizado del vehículo como parámetro para determinar el saldo pendiente, en tanto constituye el medio idóneo para mantener incólume el contenido económico del crédito.

En consecuencia, la insuficiencia técnica del recurso, sumada a la falta de fundamentos idóneos para rebatir el decisorio y a la improcedencia del único agravio introducido, conduce a su rechazo y a la confirmación de la disposición recurrida en todas sus partes.

IV.- Las costas se imponen a la recurrente vencida (atento lo establecido en el art. 11 Ley VII Nro. 22 y art. 69 del CPCC)

En cuanto a los honorarios correspondientes al <Persona 1>, letrado apoderado de la recurrente, por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido, corresponde fijarlos en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro.4) con más el IVA si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes23.349 y 23.871), siempre, claro está, 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 con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE**:

I) CONFIRMAR la Disposición N° 422/2025 DGDCyPU de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de Chubut dictada el 28/10/2025.

II) IMPONER las costas a la recurrente vencida.

III) REGULAR los honorarios del <Persona 1>, en la suma equivalente a 8 Jus, con más el IVA si correspondiese, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

IV) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE.

Suscripta digitalmente por Guillermo Nicolás WALTER, Presidente de la Sala 2, y por Marcelo Fernando PERAL, Juez de Cámara. REGISTRADA BAJO EL Nº 03 DE 2026 – SICA - CONSTE. Firmado digitalmente por secretaría.