-Trelew, 12 de mayo de 2026.

-VISTOS **Y CONSIDERANDO: -**

-I. Mediante Disposición N° 008/206 DGDCyPU (19/01/2026) la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Secretaria de Trabajo de la Provincia del Chubut (en adelante "ODC) le ordenó a <PER_1> y a <PER_2> que le devuelvan a <PER_3> la suma de $1.027.714,55 en el plazo de 10 días hábiles desde su notificación en concepto de las sumas abonadas. Además, las sancionó con una multa de $2.644.866,90 a cada una de ellas, por la infracción a los artículos 4, 7 y 10 bis inciso "c", con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la presente disposición.

-Para resolver así señaló que las actuaciones se originaron en la denuncia formulada por <PER_4>contra <PER_5> y <PER_6> por la presunta infracción a la LDC, en virtud de irregularidades verificadas en el marco de la suscripción de un plan de ahorro para la adquisición de un vehículo. -

-Afirmó que la denunciante relató haber aceptado una oferta concreta que incluía condiciones determinadas de financiación, entrega del vehículo en un plazo estipulado, recepción de su unidad usada por un valor previamente fijado y cobertura de gastos, extremos que resultaron luego alterados por la concesionaria, frustrando la finalidad económica del contrato. Además, tuvo por acreditado que luego de la aceptación de la oferta y pago de sumas iniciales, la consumidora se vio impedida de continuar con el plan ahorros en los términos convenidos, debido a demoras imputables a las proveedoras, entre ellas la generación tardía del cupón de pago, lo que derivó en la pérdida de la posibilidad de licitar conforme lo pactado.

-Así, la ODC tuvo por configurada una relación de consumo en los términos de los artículos 1 y concordantes de la LDC, y consecuentemente aplicable el régimen protectorio durante todas las etapas del *iter* contractual. -

-Señaló que el deber de información previsto en el artículo 4 de la LDC adquiere carácter central, imponiendo al proveedor la obligación de suministrar información cierta, clara y detallada sobre las condiciones de comercialización y que de las constancias de la causa surge que dicho deber fue vulnerado, en tanto la oferta inicialmente formulada y aceptada por la consumidora no se correspondió con las condiciones finalmente exigidas, configurándose una clara asimetría informativa en perjuicio de la parte débil de la relación. -Expresó que dicha conducta no solo importa incumplimiento del deber de información sino también infracción a los artículos 7 y 10 bis del mismo cuerpo normativo,

Documento anonimizado por AymurAI

en tanto se verificó una modificación unilateral de las condiciones esenciales del contrato, frustrando las legítimas expectativas generadas. -

-Destacó que las proveedoras pretendieron eximirse de responsabilidad atribuyendo los hechos a la actuación de la concesionaria, alegando la autonomía de esta última respecto de la administradora del plan, lo que no resulta atendible, en tanto ambas integran una misma cadena de comercialización, obteniendo beneficios económicos del sistema implementado, lo que impone una responsabilidad solidaria frente al consumidor, máxime cuando las prácticas reprochadas constituyen mecanismos habituales de captación. -

-Sostuvo que no se produjo prueba idónea por parte de las demandadas que desvirtúe los hechos alegados por la consumidora, limitándose a invocar cláusulas contractuales que no pueden prevalecer frente a incumplimientos propios ni frente al orden público consumeril. -

-Por todo ello, tuvo por configurada la infracción a los artículos 4, 7 y 10 bis de la LDC, al tener por acreditada la falta de información adecuada, la alteración de la oferta y el incumplimiento de las condiciones pactadas. -

-En relación a la sanción impuesta, destacó que se ajusta a los parámetros de los artículos 47 y 49 de la LDC, teniendo en cuenta la gravedad de la infracción, su potencial generalización en el mercado y la posición económica de las infractoras, persiguiendo no solo una finalidad represiva sino también preventiva y disuasoria.

-II. <PER_6> interpuso recurso de apelación solicitando la revocación de la Disposición que calificó de arbitraria y contraria a derecho. -

-En primer término, sostuvo que el acto administrativo impugnado carece de debida fundamentación, afirmando que no constituye una derivación razonada de los hechos de la causa ni del derecho aplicable, y que la autoridad administrativa habría incurrido en un apartamiento manifiesto del ordenamiento jurídico, tanto por una supuesta extralimitación de sus facultades como por una errónea interpretación del contrato de plan de ahorro. -

-En cuanto al fondo de la cuestión, la apelante niega haber incurrido en infracción al deber de información, sosteniendo que la consumidora tuvo pleno conocimiento de los términos y condiciones de la solicitud de adhesión al plan de ahorros, lo que demostraría que la información fue brindada en forma clara, suficiente y oportuna. -

-Asimismo, cuestionó la imputación de incumplimiento del artículo 7, alegando que la única fuente válida y vinculante de derechos y obligaciones entre las partes es la solicitud de adhesión suscripta, que contiene las condiciones generales del contrato, careciendo de eficacia jurídica cualquier manifestación realizada por agentes o promotores que no se encuentre incorporada a dicho instrumento. -

Documento anonimizado por AymurAI

-Por otra parte, rechazó la existencia de incumplimiento obligacional en los términos del artículo 10 bis de la LDC, afirmando que cumplió cabalmente con las obligaciones emergentes del contrato de ahorro previo, en tanto las condiciones aplicables son exclusivamente aquellas contenidas en la documentación suscripta por la adherente.

-En lo atinente a la restitución de las sumas ordenada en la disposición recurrida, la apelante sostiene que dicha decisión desconoce el funcionamiento propio del sistema de ahorro previo, el cual se basa en la administración de fondos aportados por un conjunto de suscriptores, destinados a posibilitar la adjudicación de bienes en las condiciones previstas contractualmente.

-Finalmente, reiteró que no incurrió en ninguna infracción a la LDC y que el acto administrativo impugnado es nulo por no reunir los elementos esenciales exigidos para su validez, en particular, causa, motivación, objeto y sujeto. -

-Subsidiariamente, de no hacerse lugar al recurso, solicitó la reducción de la multa impuesta, invocando la ausencia de antecedentes infracciónales y reiterando la inexistencia de responsabilidad en los hechos denunciados.

-III. 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 (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). -Ahora bien, de las actuaciones surge que:-

-a) <PER> interpuso una denuncia contra <PER_5> y <PER_6> pretendiendo la devolución del dinero abonado, la rescisión del contrato y aplicación de daño directo (artículo 40 bis de la LDC). -

-b) Ante el fracaso de la instancia conciliatoria, la autoridad de aplicación labró el Acta de Imputación N° 98/2025 DGDyPC por la infracción de los artículos 4, 7 y 10 bis de la LDC y la devolución de la suma de $551.881,94.

-c) Al formular descargo el 10/12/2025, <PER_7>desconoció cualquier incumplimiento, se desligó de cualquier promesa formulada por los agentes de venta y señaló que la devolución de cuotas se debe llevar a cabo al finalizar el grupo. -

Documento anonimizado por AymurAI

-d) A su turno, <PER_5> formuló descargo. Negó los hechos señalando que no se acompañó ninguna documentación que acredite lo denunciado. Sostuvo que el contrato de la denunciante se encuentra rescindido y que las dos cuotas abonadas serán devueltas en los términos del contrato pactado. Finalmente, a los fines conciliatorios ofreció abonar en el plazo de 30 días la suma de $250.000 y asumir la deuda de 16 cuotas impagas de la denunciante, previa suscripción de la cesión del plan de ahorros. -

-e) La autoridad de aplicación, por Disposición N° 008/206 DGDCyPU (19/01/2026) le ordenó a las denunciadas la restitución de las sumas abonadas por la denunciante e impuso una multa por violación a los artículos 4, 7 y 10 bis. -

-f) La recurrente centró sus agravios en: a) la falta de fundamentación de la disposición; b) la inexistencia de infracción al artículo 4 de la LDC porque toda la información se encontraba plasmada en el contrato suscripto, afirmando que la que fue brindada por los vendedores no la obliga, atento la cláusula contractual de deslinde de responsabilidad; c) la inexistencia de incumplimiento obligacional; y d) la improcedencia de la restitución inmediata de sumas atento el sistema de plan de ahorros aplicable. -

-El agravio vinculado a la falta de fundamentación del acto administrativo no puede prosperar. La motivación del acto se encuentra suficientemente explicitada, en tanto identifica los hechos relevantes, la normativa aplicable y la subsunción jurídica efectuada.

-La crítica de la recurrente en su impugnación no demuestra la existencia de un vicio en la motivación, sino una mera disconformidad con el criterio adoptado. -

- Siendo la motivación el medio imprescindible para comprobar la justicia de la decisión, surge de la lectura de la Disposición N° 008/26 recurrida satisface los estándares suficientes para ser un acto debidamente justificado.

-En lo atinente a la alegada inexistencia de infracción al artículo 4 de la LDC, el agravio tampoco puede prosperar. En materia de consumo, 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, tanto en la faz precontractual, concomitante a la instrumentación del negocio y durante el mismo. Ello es así para que el consumidor tome la decisión de contratar con información suficiente en base a la propuesta efectuada por el proveedor y así poder obtener –prima facie- la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado. Es decir, 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 (CAT, Sala A, SICA N°23/2023, con cita a VALLESPINOS, Carlos Gustavo, OSSOLA y Federico Alejandro,

Documento anonimizado por AymurAI

"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 solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC. -

-En ese marco, la mera firma de la solicitud de adhesión no resulta suficiente para tener por cumplido el deber de información, en tanto este exige claridad, veracidad y coherencia entre lo ofrecido y lo efectivamente ejecutado. -

-En el caso, la recurrente no negó que los agente o promotores dieran una información distinta a la que surge de la solicitud de adhesión, como afirma la denunciante. Por el contrario, lo que pretende es la inoponibilidad de lo informado por tales agentes o, al menos, eximirse de responder por ello, lo que no puede prosperar en virtud de la solidaridad que impone el artículo 40 de la LDC.

-Tampoco resulta atendible el agravio relativo a la inexistencia de incumplimiento de la oferta (artículo 7 de la LDC) ya que la normativa consumeril establece el carácter vinculante de la oferta en todas sus formas, incluyendo la publicidad y las manifestaciones efectuadas en la etapa precontractual.

-No puede la recurrente desentenderse de las manifestaciones efectuadas por los agentes que integran su red de comercialización. -

-Es que la responsabilidad que se deriva del daño causado al consumidor se encuentra reconocida en el artículo 40 de la LDC, que dispone la solidaridad, en lo que aquí interesa, entre el fabricante y el vendedor (CAT, Sala A, SICA N° 26/2025, con cita a Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial Sala F, 31 de julio de 2023, ALONSO Adriana Elena y otros c/ ARMORAUT S.A. y otro s/ ordinario, cita on line-AR|MJJ145711|MJJ145711). -

-El agravio vinculado a la inexistencia de incumplimiento obligacional (artículo 10 bis) también se rechaza. Ello así, porque el incumplimiento se configura cuando el proveedor no ejecuta el contrato en los términos en que fue ofrecido, frustrando la finalidad económica perseguida por el consumidor. -

-En el caso, la modificación de las condiciones inicialmente ofrecidas, la introducción de costos no informados y las dificultades operativas acreditadas tal como fue denunciado y no desvirtuado por las denunciadas, constituyen un incumplimiento relevante. En cuanto a la improcedencia de la restitución inmediata de las sumas abonadas, el planteo de la recurrente tampoco puede prosperar, ya que, si bien el sistema de ahorro previo presenta particularidades, ello no puede justificar la retención de fondos cuando la frustración del contrato resulta imputable al proveedor. -

Documento anonimizado por AymurAI

- Sin perjuicio de ello, debemos señalar que dada la restitución de fondos dispuesta en la Disposición implica para la consumidora la satisfacción de su crédito respecto del plan de ahorro adquirido, deberá oportunamente suscribir toda documentación necesaria para su desvinculación. Ello importará que todo eventual saldo del mismo que pudiera corresponder por las sumas pagadas –una vez liquidado el plan– sea percibido por quien resulte titular del mismo.

-Finalmente, tampoco es atendible el planteo subsidiario de reducción de la multa, ya que se impuso dentro de los parámetros legales y responde a la gravedad de la infracción, su impacto en el mercado y la finalidad preventiva del régimen sancionatorio. -

-Tales argumentos no fueron rebatidos por la recurrente, que se limitó a sostener la inexistencia de antecedentes en su contra, lo cual no se condice con los registros de este Tribunal, que en el último año revisó dos disposiciones enmarcadas en la LDC contra <PER_7>(SICA N° 14/2025 y N° 9/2025), existiendo otras dos en la Circunscripción Judicial Puerto Madryn (SICA N° 26/2025 y N° 15/2025) y dos más en la de Comodoro Rivadavia (SICA N° 6/2023 y N° 583/2025), en todos los casos, confirmando lo resuelto en sede administrativa, sin perjuicio de la reducción de la sanción a la que se hizo lugar en la Sentencia Interlocutoria N° 14/2025 – SICA de la Sala "A" de esta Cámara. -

-En consecuencia, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto y confirmar la disposición recurrida en todos sus términos.

-IV. Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (artículos 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 de <PER_8> en la suma equivalente a 11 JUS, incluido el plus procuratorio (artículos 5, 6, 7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII No 4) con más el IVA en caso de corresponder. -

-Por **ello, la Sala 1° de la Cámara de Apelaciones de Trelew,**

RESUELVE: -

-CONFIRMAR la Disposición N° 008/206 DGDCyPU (19/01/2026) de la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Secretaria de Trabajo de la Provincia del Chubut, en todo aquello que fuera materia de agravios. -

IMPONER las costas a la recurrente vencida.

-REGULAR los honorarios profesionales de <PER_8> en la suma equivalente a 11 JUS, incluido el plus procuratorio, con más el IVA en caso de corresponder.

-REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.

Documento anonimizado por AymurAI

Suscripta digitalmente por los Jueces de Cámara:

- Dra. Florencia CORDÓN FERRANDO

- Dr. Diego Eduardo FERREYRA

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° 04 /2026 - SICA.

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

Documento anonimizado por **AymurAI**