Trelew, 24 agosto de 2026.

**VISTO:** Estos autos caratulados “ *<ANONIMIZAR_1> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<PER>A, <PER_1> )”* (Expte. N° 360 año 2026 CAT), venidos a despacho a fin de resolver el llamado de autos del 27/07/2026.

**Y CONSIDERANDO:**

**I.** Mediante la Disposición N° 027/2026, la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante la autoridad de aplicación) aplicó a <TEXTO_1> (en adelante Enfoque). una multa de $772.936, por infracción a los artículos 4, 10 y 19 de la Ley N° 24.240.

Asimismo, ordenó a la denunciada que, en el plazo de cinco (5) días, abonara a <PER_1> la suma de $2.275.488, con más los intereses desde el 18/08/2025, en concepto de daño directo.

Para así decidir, la autoridad administrativa tuvo por acreditado que la consumidora había contratado con Enfoque. distintos planes destinados a la adquisición de un microondas, heladera, lavarropas, Smart TV, cocina, juego de comedor y sillón, instrumentados mediante las solicitudes de adhesión N° 253, 251, 252 y 614.

Consideró que de la documentación acompañada surgía que la contratación había sido presentada bajo una modalidad de cuotas determinadas y “cuotas fijas”, mientras que, llegado el momento previsto para la entrega de los bienes, la empresa pretendió sujetarla a una actualización vinculada al valor vigente de los productos.

Valoró, asimismo, que no se había suministrado información suficientemente clara y detallada acerca del mecanismo de actualización, índice, tasa, porcentaje o pauta objetiva que permitiera a la consumidora conocer anticipadamente la entidad de las obligaciones que asumiría al momento de la entrega.

Asimismo, tuvo en consideración la denunciada no demostró estar autorizada por la IGJ para funcionar como plan de ahorro y capitalización.

En ese marco, tuvo por configurada la infracción al deber de información contemplado en el artículo 4 de la Ley N° 24.240, así como el incumplimiento de las condiciones de contratación previsto en el artículo 19 y las deficiencias relativas al contenido del documento de venta contempladas por el artículo 10 de la misma ley.

También ponderó que <PER> . había percibido pagos por un total de $2.275.488 sin que se hubiera concretado la entrega de los bienes comprometidos, razón por la cual tuvo por configurado el daño directo.

Finalmente, para graduar la sanción (conf. art. 47 de la LDC) tuvo especialmente en cuenta, la asimetría existente entre proveedor y consumidor, la entidad de la conducta reprochada, el valor de los bienes involucrados y la inexistencia de antecedentes sancionatorios de la empresa, detallando que no había antecedentes previos de la

Documento anonimizado por AymurAI

denunciada por lo que consideró prudente aplicar le mínimo de multa, esto es, el 0,5 de la Canasta Básica Alimentaria Total Hogar 3 de abril de 2026, con más la sanción accesoria de publicar por un día, a costa del infractor, la parte resolutiva de la Disposición en el Diario jornada.

**II.** Contra dicho pronunciamiento <PER_2>. interpuso recurso de apelación en los términos del artículo 7 de la Ley VII N° 22, solicitando su revocación.

En primer término, cuestiona la fundamentación y graduación de la multa. Sostiene que se encuentra debidamente constituida e inscripta ante la Inspección General de Justicia de la Provincia del Chubut y que su objeto social le permite comercializar productos, por lo que considera incorrecta la afirmación de la autoridad administrativa relativa a la falta de habilitación.

También controvierte que pueda ser considerada una empresa de importancia significativa en el mercado local, afirmando que carece de personal dependiente, oficinas físicas y una estructura económica de magnitud. Señala, además, que no registra antecedentes sancionatorios.

Respecto del deber de información, afirma que la consumidora conocía las condiciones de contratación y que las solicitudes de adhesión establecían que, al momento de la entrega pactada, se actualizaría el valor de los bienes y se financiaría el saldo restante. Sostiene, en consecuencia, que la información fue suministrada adecuadamente y que las solicitudes suscriptas constituyen el contrato que vincula a las partes.

En segundo término, cuestiona las infracciones a los artículos 4, 10 y 19 de la Ley N° 24.240. Insiste en que la consumidora conocía la variabilidad de las cuotas, que el documento contractual reunía los recaudos legales y que fue la propia denunciante quien incumplió al no abonar las cuotas actualizadas que, según su postura, correspondían para obtener la entrega de los productos.

En tercer lugar, se agravia de la suma de $2.275.488 reconocida como daño directo. Argumenta que los pagos fueron realizados durante un período superior a un año y que, conforme las condiciones contractuales, la consumidora podía solicitar la baja y obtener el porcentaje de rescate previsto en el contrato, pero no la restitución íntegra de las sumas abonadas. Sostiene que la decisión administrativa desnaturaliza el contrato celebrado entre las partes.

Finalmente, plantea que el procedimiento administrativo excedió el plazo de seis meses contemplado por el artículo 47 de la Ley I N° 18. Afirma que entre la denuncia y el dictado de la disposición transcurrieron aproximadamente ocho meses sin que se hubieran explicitado circunstancias excepcionales que justificaran la demora, por lo que solicita que se declare la caducidad del procedimiento.

**III.** Preliminarmente corresponde hacer una reseña de los antecedentes de la causa:

Documento anonimizado por AymurAI

i) El 11/09/2025, <PER_1> formuló denuncia contra <PER_2> . Manifestó que el 20/05/2024 había suscripto el plan N° 614 y que, posteriormente, el 18/06/2024, había contratado los planes Nros. 251 y 253. Señaló que, al momento de la contratación, se le informó que las cuotas serían fijas, por los importes de $36.468, $74.010, $38.924 y $10.528, respectivamente.

Relató que se trataba de planes de veinticuatro (24) cuotas, con entrega de los electrodomésticos al alcanzar la mitad de cada plan, y que tales condiciones le habían sido informadas por <PER_3> . Expuso que, llegado el momento en que correspondía la entrega de los productos, la empresa le comunicó que debía aplicarse una actualización de los valores, circunstancia que —según sostuvo— no le había sido informada al momento de suscribir los planes.

Destacó que las cuotas habían experimentado aumentos que, en promedio, superaban el 450 %, porcentaje que consideró desproporcionado en relación con cualquier índice de actualización vigente en el país durante los doce meses anteriores, ya fuera la inflación, las tasas aplicables a tarjetas de crédito, préstamos o la variación del valor de mercado de los bienes adquiridos.

Atribuyó mala fe al accionar de la empresa en la comercialización de los planes y calificó como desmesurado y leonino el incremento aplicado, en tanto —a su entender— los contratos no informaban de manera clara las condiciones de los planes ni el mecanismo de actualización.

Manifestó haber abonado quince (15) cuotas de cada uno de los planes y solicitó la entrega de los bienes sin actualización de las cuotas. Acompañó prueba documental.

ii) Los días 15/09/2025, 24/09/2025 y 30/09/2025, la autoridad de aplicación corrió traslado de la denuncia a <PER_2> . mediante correo electrónico.

iii) El 02/10/2025, la denunciante remitió un correo electrónico a la autoridad de aplicación mediante el cual solicitó información acerca del estado de trámite de su denuncia. Asimismo, informó que la denunciada se había comunicado con ella con el objeto de concretar una reunión destinada a arribar a un acuerdo, la que finalmente habría sido cancelada por la propia empresa.

iv) El 08/10/2025, la autoridad de aplicación remitió nuevamente la denuncia a <PER_2> . por correo electrónico y la intimó para que, dentro del plazo de cuarenta y ocho (48) horas, efectuara las manifestaciones que estimara pertinentes, bajo apercibimiento de remitir las actuaciones al Subprograma de Sanción, Imputación y Sumario.

v) El 14/10/2025, se fijó audiencia de conciliación para el día 23/10/2025, providencia que fue notificada por correo electrónico a las partes en esa misma fecha.

Documento anonimizado por AymurAI

vi) El 23/10/2025, se celebró la audiencia de conciliación, a la que comparecieron la denunciante y la denunciada. Luego de un intercambio de posiciones, y sin que las partes lograran arribar a un acuerdo, se dio por finalizado el acto y se concedió a <PER_2> un plazo de cinco (5) días hábiles para que se expidiera respecto de los hechos denunciados.

vii) El 30/10/2025, Enfoque. remitió por correo electrónico una propuesta conciliatoria. La misma fue puesta en conocimiento de la denunciante el 31/10/2025 y rechazada por ésta el 03/11/2025.

viii) El 13/11/2025, Enfoque respondió a las manifestaciones efectuadas por la consumidora al rechazar la propuesta anterior y formuló una nueva propuesta conciliatoria.

ix) El 20/11/2025, la consumidora remitió por correo electrónico su respuesta, mediante la cual rechazó la nueva propuesta efectuada por la denunciada.

x) El 25/11/2025, ante el fracaso de la instancia conciliatoria, la autoridad de aplicación dispuso la remisión de las actuaciones al Subprograma de Sanción, Imputación y Sumario. Dicha decisión fue notificada a ambas partes por correo electrónico en esa misma fecha.

xi) A hoja 31 obra agregada una carta documento remitida por <PER_1> a <PER_2> E. con fecha 29/12/2025.

xii) El 12/02/2026, se labró el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 006/2026, cuyo traslado por el plazo de cinco (5) días fue notificado a <PER_2> mediante correo electrónico el 18/02/2026.

xiii) Finalmente, el 18/05/2026 se dictó la Disposición N° 027/2026 ODC, que posteriormente fue objeto de recurso de apelación.

**IV. a)** 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 (CAT, esta Sala en SICA N° 04/2026, Sala A, 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).

No puede pasarse por alto que la finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que dicho sistema persigue la debida tutela y protección de éstos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De manera que se impone una interpretación que no

Documento anonimizado por AymurAI

produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (conforme CAT, Sala A, en la SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).

En el ejercicio de ese control, corresponde -justamente- verificar si medió o no exceso de poder que invalide el acto, examinando su legitimidad o validez forma y su legalidad o validez sustancial. Ello, en tanto es atribuible al poder jurisdiccional determinar los límites de actuación del Poder Administrador en los casos concretos (conf. CAT, Sala A, SICA N° 26/2025, SICA Nº 63/2021 con cita a Cassagne, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", L.L, 2008-E, 1274).

A su vez, debe recordarse que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por los apelantes en sus expresiones de agravios, sino tan solo aquéllas que resultan conducentes para decidir respecto de la disposición impugnada y son suficientes para emitir un pronunciamiento válido, siguiendo el criterio de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en Fallos: 258:304; 262:222; 2723:225, 278:221, 291:390, entre otros.

**b)** Sentado ello ahora corresponde tratar el planteo relativo al plazo de duración del procedimiento administrativo.

La recurrente sostiene que el procedimiento administrativo habría caducado en razón de haber transcurrido más de seis meses entre la presentación de la denuncia, efectuada el 11/09/2025, y el dictado de la Disposición N° 027/2026, de fecha 18/05/2026. Sustenta su postura en lo dispuesto por el artículo 47 de la Ley I N° 18 y afirma que la demora habría vulnerado las garantías de seguridad jurídica, debido proceso y defensa en juicio.

En este sentido debe analizarse en concreto si la extensión del trámite sumarial vulneró la garantía de defensa en juicio y el derecho a obtener una decisión en un "plazo razonable" (conf. esta Sala en SICA N° 1/2025, artículo 18 de la CN y el inciso 1 del artículo 8 de la CADH).

Cabe recordar que lo establecido por el artículo 6, inciso "d" de la Ley VII N° 22, se encuentra encaminado principalmente a que el consumidor obtenga una respuesta ágil y eficaz de parte de la autoridad de aplicación frente a la violación de sus derechos.

El ordenamiento jurídico no establece la sanción de caducidad administrativa por el incumplimiento de los plazos previstos para la administración, ya que ellos, en general, no son perentorios sino "ordenatorios" y relativos, por lo que el exceso de plazo para la terminación del sumario administrativo no torna nulo el acto administrativo sancionatorio, en tanto la norma específica del régimen especial no prevé expresamente un plazo de caducidad para la autoridad (esta Sala SICA N° 01/2025, Sala A, SICA N° 34/2023, con cita a STJCh SD N° 13/SCA/2012, con cita de GORDILLO, "Tratado de Derecho

Documento anonimizado por AymurAI

Administrativo", MACCHI, tomo 4.1, Capítulo VIII, página 5 y siguientes, Sala B, SICA N° 13/2025).

Esta conclusión cobra particular relevancia frente al propio texto del artículo 47 de la Ley I N° 18 invocado por la apelante. En efecto, la norma establece que el procedimiento administrativo no podrá exceder de seis (6) meses, salvo causas excepcionales debidamente justificadas, pero no atribuye al mero transcurso de dicho término el efecto extintivo que pretende <PER_2>.

Por el contrario, el inciso 2 del artículo 47 de la Ley I N° 18 expresamente contempla la hipótesis de que la resolución sea dictada una vez transcurridos los seis meses sin encontrarse debidamente justificado el retraso y establece, para tal supuesto, que los interesados podrán hacerlo constar al interponer el recurso correspondiente, pudiendo la autoridad que conozca del mismo ordenar la iniciación del oportuno expediente disciplinario destinado a determinar la eventual responsabilidad de los funcionarios intervinientes.

De ello se desprende que el legislador contempló específicamente la consecuencia jurídica de la inobservancia del plazo y no estableció la caducidad del procedimiento, la pérdida de competencia de la Administración ni la nulidad del acto dictado con posterioridad.

Por supuesto que ello no exime a la administración de sustanciar las actuaciones sumariales dentro de un plazo razonable, evitando prolongar indefinidamente la situación del investigado (CSJN, "Losicer" y "Bonder"), plazo que debe evaluarse según la complejidad del caso, la conducta de las partes y la diligencia de la autoridad interviniente (conf. esta Sala en SICA N° 01/2025, STJCH, SD N.º 9/SCA/08).

Del examen de las actuaciones tampoco se observa que haya existido una demora irrazonable o una paralización injustificada del expediente atribuible a la autoridad de aplicación. Antes bien, el tiempo transcurrido obedeció al desarrollo propio de la instancia conciliatoria, a los sucesivos traslados y notificaciones efectuados a Enfoque., a las propuestas formuladas por las partes y, posteriormente, a la sustanciación del procedimiento sumarial.

Así, se observa que: a) el 11/09/2025, <PER_1> formuló la denuncia contra <PER_2>.; b) los días 15/09/2025, 24/09/2025 y 30/09/2025, la autoridad de aplicación corrió traslado de la denuncia a la empresa mediante correo electrónico; c) el 02/10/2025, la consumidora solicitó información acerca del estado del trámite e informó que <PER_2>. se había comunicado con ella a fin de mantener una reunión destinada a alcanzar un acuerdo, la que finalmente habría sido cancelada por la propia denunciada; d) el 08/10/2025, la autoridad de aplicación remitió nuevamente la denuncia a <PER_2>. y la intimó para que, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas, efectuara las manifestaciones

Documento anonimizado por AymurAI

que estimara pertinentes; e) el 14/10/2025 se fijó audiencia conciliatoria para el día 23/10/2025, notificándose a las partes; f) el 23/10/2025 se celebró la audiencia de conciliación, a la que comparecieron la denunciante y la denunciada. Ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo, se concedió a <PER_2>. un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para que se expidiera respecto de los hechos denunciados; g) el 30/10/2025, Enfoqueremitió una propuesta conciliatoria, de la que se corrió traslado a la consumidora el 31/10/2025, siendo rechazada el 03/11/2025; h) el 13/11/2025, la denunciada contestó las manifestaciones de la consumidora y formuló una nueva propuesta; i) el 20/11/2025, <PER> rechazó nuevamente la propuesta efectuada por <PER_2>; j) el 25/11/2025, ante el fracaso de la instancia conciliatoria, la autoridad de aplicación dispuso la remisión de las actuaciones al Subprograma de Sanción, Imputación y Sumario, decisión que fue notificada a ambas partes ese mismo día; k) el 12/02/2026 se labró el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 006/2026, otorgándose a la denunciada el plazo de cinco (5) días para formular su descargo, cuyo traslado fue notificado el 18/02/2026; y m) finalmente, el 18/05/2026 se dictó la Disposición N° 027/2026 ODC.

La secuencia reseñada demuestra que no existieron períodos de inactividad que permitan calificar al procedimiento como una tramitación indefinida, irrazonable o abusiva. Desde su inicio se sucedieron traslados, intimaciones, una audiencia conciliatoria, propuestas y contrapropuestas formuladas por las partes, el cierre de la instancia conciliatoria, la remisión de las actuaciones al área sumarial, la posterior imputación y, finalmente, el dictado del acto sancionatorio.

Resulta particularmente relevante que una parte sustancial del período que la recurrente computa como demora correspondió a la instancia conciliatoria, durante la cual incluso la propia <PER_2> formuló sucesivas propuestas tendientes a solucionar el conflicto.

No puede, entonces, considerarse ese lapso como un período de inactividad administrativa cuando las actuaciones se encontraban encaminadas, precisamente, a procurar una solución consensuada del conflicto, finalidad especialmente contemplada por el régimen de defensa del consumidor.

A su vez, debe diferenciarse el tiempo total transcurrido desde la denuncia del correspondiente al procedimiento sumarial propiamente dicho. En efecto, la remisión de las actuaciones al Subprograma de Sanción, Imputación y Sumario fue dispuesta recién el 25/11/2025 y el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 006/2026 fue labrada el 12/02/2026.

Desde esta última fecha hasta el dictado de la Disposición N° 027/2026, el 18/05/2026, transcurrió un período apenas superior a los tres meses, lapso que en modo alguno puede ser considerado excesivo a la luz de las circunstancias concretas del caso.

Documento anonimizado por AymurAI

Asimismo, no puede soslayarse que, una vez formulada la imputación, <PER_2> fue debidamente notificada y se le otorgó el plazo legal para efectuar su descargo, ofrecer prueba y ejercer plenamente las defensas que considerara pertinentes. De acuerdo con las constancias valoradas por la autoridad administrativa, vencido aquel término no formuló contestación.

De este modo, tampoco se advierte que la extensión temporal del procedimiento haya colocado a la recurrente en una situación de indefensión.

La apelante afirma de modo genérico que el transcurso del tiempo habría afectado la seguridad jurídica y el debido proceso, pero no identifica de qué manera concreta esa circunstancia incidió sobre sus posibilidades defensivas. No señala qué defensa dejó de ejercer por causa de la demora, qué prueba perdió la posibilidad de producir, qué elemento probatorio se tornó inaccesible con motivo del transcurso del tiempo ni de qué modo la extensión del procedimiento alteró su posición frente a la imputación formulada.

Por el contrario, surge de las actuaciones que <PER_2> conoció desde un primer momento el contenido del reclamo, intervino en la audiencia conciliatoria, realizó propuestas destinadas a solucionar el conflicto, fue notificada del cierre de la instancia conciliatoria y de la posterior imputación y contó con oportunidades suficientes para ejercer su derecho de defensa.

En este contexto, la invocación de los precedentes citados por la recurrente vinculados con el derecho a obtener una decisión dentro de un plazo razonable no basta para demostrar la invalidez del procedimiento aquí examinado, pues aquella garantía no puede juzgarse mediante una operación puramente aritmética, prescindiendo de las circunstancias particulares del trámite.

La razonabilidad del plazo exige atender a la complejidad del asunto, a la actividad desplegada por la autoridad administrativa, al comportamiento procesal de los interesados y, fundamentalmente, a la existencia de una afectación concreta al derecho de defensa.

Ninguno de esos extremos permite concluir, en el caso, que la duración del procedimiento haya alcanzado una entidad suficiente para invalidar el acto administrativo.

De todo ello se concluye que el trámite administrativo no presentó irregularidades que determinen su caducidad, ni existió una dilación irrazonable o abusiva atribuible a la administración, ni se vulneró el derecho de defensa de la denunciada. En consecuencia, el planteo de caducidad tampoco puede prosperar.

**c)** Sentado ello, cabe recordar que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 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

Documento anonimizado por AymurAI

consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales” (conf. CAT, 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 artículo 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 (CAT, 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).

En el caso, se verifica la violación al deber de información previsto en el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, pues no surge de las constancias de autos que <PER> haya recibido información clara, cierta y suficiente respecto de un aspecto esencial de la contratación: el mecanismo mediante el cual se actualizarían las cuotas y el saldo a abonar al momento de la entrega de los productos.

La recurrente sostiene que la consumidora conocía desde el inicio que, al momento de la entrega, se actualizaría el valor de los bienes y se financiaría el saldo restante, remitiéndose para ello a las solicitudes de adhesión suscriptas. Sin embargo, la referencia genérica a una futura “actualización” no satisface el estándar informativo exigido por la ley, pues no se individualiza cuál sería la tasa, índice, porcentaje, fórmula o pauta objetiva aplicable, ni de qué manera se determinaría concretamente el nuevo valor.

Ello adquiere especial relevancia si se considera que la consumidora sostuvo que los planes le fueron ofrecidos bajo la modalidad de “cuotas fijas”, circunstancia que encuentra respaldo en la documental incorporada. A su vez, en la audiencia conciliatoria la propia representante de Enfoque reconoció que lo relativo a las cuotas fijas había sido informado por “un asesor externo” y manifestó que la actualización se efectuaba conforme a “un criterio interno”, en función del valor actual de los artículos. Tal explicación, lejos de acreditar el cumplimiento del deber de información, pone de manifiesto que una condición esencial del contrato quedaba sujeta a una pauta que no había sido exteriorizada de manera objetiva y verificable a la consumidora.

Documento anonimizado por AymurAI

Tampoco resulta atendible que la información sobre las cuotas fijas hubiera sido proporcionada por un asesor externo, pues se trata de una circunstancia vinculada a la organización de la proveedora que no puede ser opuesta a la consumidora cuando aquella información fue suministrada en el marco de la comercialización de los planes de <PER_2>.

Asimismo, la mera firma de las solicitudes de adhesión no permite tener por cumplido el deber de información. No se encuentra aquí en discusión la existencia formal de una cláusula que menciona una actualización, sino si la consumidora pudo conocer y comprender anticipadamente cómo y conforme a qué parámetros se determinaría esa variación. Precisamente, frente a una contratación de ejecución prolongada y desarrollada en un contexto inflacionario, el deber de informar adquiere mayor intensidad, pues correspondía a la proveedora exteriorizar de manera clara las reglas mediante las cuales se determinaría el precio futuro, sin que resulte suficiente reservar ese cálculo a un “criterio interno”.

La deficiencia señalada se proyecta, además, sobre el artículo 10 de la LDC, que exige que el documento de venta contenga, entre otros extremos, los plazos y condiciones de entrega, el precio y las condiciones de pago, y que su redacción sea completa, clara y fácilmente legible.

En efecto, las solicitudes de adhesión no permiten determinar de manera clara y completa el mecanismo mediante el cual debía calcularse la actualización que incidía directamente sobre el precio y las condiciones de pago. La sola mención de una futura actualización, sin precisar el parámetro objetivo para determinarla, resulta insuficiente frente a las exigencias de la norma, más aún cuando coexistía con la información comercial relativa a la existencia de “cuotas fijas”.

Por ello, la mera firma de las solicitudes de adhesión no permite tener por cumplidos los arts. 4 y 10 de la LDC. Lo relevante no es únicamente que la actualización haya sido mencionada en el documento, sino que la consumidora pudiera comprender anticipadamente cómo y conforme a qué parámetros se determinaría la variación del precio y, con ello, conocer la verdadera extensión económica de la obligación asumida.

A ello se agrega que <PER_2> no presentó descargo frente al Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 006/2026, pese a encontrarse debidamente notificada y habérsele otorgado el plazo legal para hacerlo. Conforme el art. 6 de la Ley VII N° 22, era precisamente esa la oportunidad para controvertir los hechos imputados, ejercer plenamente su derecho de defensa y aportar la prueba destinada a desvirtuar las constancias reunidas por la autoridad administrativa. No corresponde, por ello, trasladar a esta instancia recursiva defensas respecto a hechos y prueba que pudieron ser oportunamente planteadas en sede administrativa.

Documento anonimizado por AymurAI

Ello no implica que la falta de descargo importe por sí sola el reconocimiento de la infracción, pero sí que no puede alegarse una afectación del derecho de defensa cuando la empresa contó con la oportunidad legal para ejercerlo y no hizo uso de ella. En consecuencia, las constancias tenidas en cuenta por la autoridad administrativa no fueron oportunamente desvirtuadas por prueba en contrario.

De este modo, es evidente que la información suministrada aparece insuficiente y contradictoria: mientras los planes fueron presentados a la consumidora bajo la modalidad de “cuotas fijas”, llegado el momento de la entrega se pretendió aplicar una actualización determinada mediante un “criterio interno”, sin haberse informado previamente una pauta objetiva que permitiera conocer su alcance económico.

Así, la conducta de la denunciada frustró el derecho de la consumidora a un conocimiento adecuado de las condiciones de la contratación, configurándose la infracción con prescindencia de la existencia de daño, por tratarse de una obligación autónoma cuyo incumplimiento se perfecciona con la sola omisión o deficiencia informativa.

En consecuencia, corresponde rechazar el agravio relativo a la infracción al artículo 4 de la Ley N° 24.240.

**d)** Del mismo modo, se encuentra configurada la infracción al artículo 19 de la LDC, en tanto Enfoque no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales la contratación había sido ofrecida y convenida.

En efecto, la consumidora contrató los planes con la finalidad de adquirir determinados electrodomésticos, abonó las cuotas correspondientes y sostuvo que la entrega debía concretarse al alcanzar la mitad de los planes. Sin embargo, llegado ese momento, <PER_2> no entregó los bienes, sino que condicionó su cumplimiento al pago de valores actualizados conforme al precio vigente de los productos, aplicando un mecanismo que, como se señaló, no había sido debidamente informado ni determinado al momento de contratar.

No resulta suficiente el argumento de la recurrente según el cual la consumidora fue quien incumplió al negarse a abonar las cuotas actualizadas. Esa defensa presupone la exigibilidad de una obligación cuyo alcance económico no había sido establecido de manera clara y que, además, se contrapone con la información suministrada respecto del carácter fijo de las cuotas. En tales condiciones, la negativa de la consumidora a aceptar una actualización determinada unilateralmente mediante un “criterio interno” no permite atribuirle el incumplimiento de la contratación.

Por el contrario, fue <PER_2> quien, al momento en que debía concretarse la entrega, pretendió sujetarla a condiciones económicas que no habían sido suficientemente

Documento anonimizado por AymurAI

exteriorizadas al celebrarse los contratos, frustrando así la finalidad perseguida por la consumidora.

En este contexto, no puede soslayarse que el hecho de que el consumidor se presente ante la autoridad de aplicación para que los responsables le brinden una respuesta efectiva debería motivar a los involucrados a encontrar una solución rápida, proactiva, adecuada y eficaz dentro del procedimiento administrativo, en favor de la persona que originalmente confió en sus servicios. El hecho de que un reclamo de esta naturaleza haya debido transitar la totalidad de la instancia administrativa y arribar finalmente a esta sede jurisdiccional demuestra, más que la defensa de intereses genuinamente controvertidos, una posición comercial renuente que no se compadece con la finalidad protectoria del sistema consumeril ni con las exigencias propias del mercado en el que los proveedores desarrollan su actividad (conf. esta Sala en SICA N° 06/2026, Sala B, SICA N° 06/2024).

En definitiva, acreditado que los bienes no fueron entregados en las condiciones bajo las cuales habían sido ofrecidos y que la empresa pretendió sujetar su cumplimiento a una actualización no determinada de manera clara al contratar, la imputación por infracción al artículo 19 de la Ley 24.240 se encuentra debidamente fundada, correspondiendo rechazar también este agravio.

**e)** En cuanto al agravio vinculado con la habilitación de <PER_2> y la documentación acompañada en esta instancia para acreditar su constitución, inscripción y objeto social, corresponde señalar que no es ésta la oportunidad procesal para introducir prueba destinada a desvirtuar los hechos que fueron objeto de imputación en sede administrativa.

En efecto, como ya fue expuesto, una vez labrada el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 006/2026, la denunciada fue debidamente notificada y contó con la oportunidad prevista por el artículo 6, inc. a, segundo párrafo, de la Ley VII N° 22 para ejercer su derecho de defensa, formular el correspondiente descargo y ofrecer y producir la prueba de la que intentara valerse. Precisamente, el procedimiento allí establecido tiene por finalidad que, frente a una imputación concreta, el proveedor pueda controvertir los hechos y aportar los elementos destinados a desvirtuarlos antes del dictado del acto administrativo sancionatorio.

Sin embargo, <PER_2> no presentó descargo ni acompañó en aquella oportunidad la documentación que ahora pretende hacer valer, pese a encontrarse debidamente notificada. En consecuencia, no corresponde que esta instancia se convierta en una nueva etapa probatoria destinada a subsanar la inactividad de la propia recurrente durante el procedimiento sumarial, ni evaluar prueba que pudo y debió ser aportada ante la autoridad de aplicación en la oportunidad legalmente prevista para ejercer su defensa.

Ello no supone desconocer el derecho de defensa de la recurrente, sino precisamente atender a que contó con una oportunidad concreta y suficiente para ejercerlo y no hizo uso

Documento anonimizado por AymurAI

de ella. La instancia recursiva tiene por objeto controlar la legalidad y razonabilidad de la decisión administrativa sobre la base de las actuaciones sustanciadas, y no reeditar el procedimiento ni suplir las cargas que la parte omitió cumplir oportunamente.

De todos modos, esta cuestión no resulta determinante para decidir la validez de la sanción recurrida, pues la Disposición N° 027/2026 sancionó concretamente a <PER_2> por las infracciones a los artículos 4, 10 y 19 de la Ley 24.240, vinculadas con la deficiente información suministrada a la consumidora, las insuficiencias de los instrumentos contractuales y el incumplimiento de las condiciones y modalidades conforme a las cuales los planes fueron ofrecidos y contratados.

Tales infracciones encuentran sustento autónomo en las constancias del expediente y han sido confirmadas precedentemente, por lo que aun prescindiendo de toda consideración relativa a la habilitación comercial o a una eventual autorización específica para desarrollar la modalidad de contratación cuestionada, subsisten fundamentos suficientes para mantener la responsabilidad administrativa de ENFOQUE.

Por ello, corresponde desestimar el agravio formulado en este punto, sin que resulte necesario ingresar en esta instancia al análisis de la documentación acompañada por la recurrente respecto de su habilitación, inscripción y objeto social.

**f)** En cuanto al concepto de daño directo, esta Cámara ha precisado que comprende *"aquel de apreciación pecuniaria ocasionado al consumidor o usuario sobre sus bienes o persona"*, excluyéndose expresamente el daño moral, el daño indirecto y las consecuencias mediatas. No obstante, se ha establecido que dentro de dicho concepto *"se incluye el valor del producto o su reparación"* (conf. esta Sala en 01/2026, SICA N° 15/2017; Sent. N° 59/2024; Sent. N° 2/2025; con cita a BUERES, Alberto - PICASSO, Sebastián, "La responsabilidad por daños y la protección del consumidor", RDPC, t. 2009-1, p. 61).

La doctrina coincide en que *"se han mencionado como daños directos, en el sentido legal, el valor del producto, su reparación..."* (conf. esta Sala SICA 01/2026, BUERES - PICASSO, op. cit., p. 61), evidenciando que el núcleo del instituto se centra en la recomposición patrimonial inmediata del consumidor frente al incumplimiento del proveedor.

Este criterio resulta aplicable al caso, tanto que la autoridad administrativa tuvo por acreditado que la Sra. <PER> abonó a <PER_2> . catorce (14) pagos de $159.932 y uno (1) de $36.468, por un total de $2.275.488, sin obtener como contraprestación la entrega de los bienes objeto de los planes contratados. En consecuencia, el menoscabo reconocido recae de manera inmediata y concreta sobre su patrimonio y se corresponde con sumas efectivamente desembolsadas en el marco de la relación de consumo.

Documento anonimizado por AymurAI

La recurrente sostiene que la restitución resulta improcedente porque, conforme a las condiciones contractuales, ante la baja de los planes la consumidora únicamente podía solicitar la devolución del 52 % de lo abonado. Sin embargo, tal argumento parte de considerar que la extinción de la relación obedeció a una decisión voluntaria de la consumidora y prescinde de las infracciones comprobadas en estas actuaciones.

En efecto, conforme se analizó precedentemente, la frustración de la contratación estuvo vinculada con la deficiente información acerca del mecanismo de actualización y con el incumplimiento de las condiciones bajo las cuales los planes habían sido ofrecidos y contratados, infracciones a los artículos 4, 10 y 19 de la LDC que aquí han sido confirmadas.

Así, la suma de $2.275.488 reconocida por la autoridad de aplicación no responde a un daño moral, lucro cesante ni a consecuencias mediatas o indirectas, sino al menoscabo patrimonial inmediato representado por los importes efectivamente percibidos por Enfoque sin que la consumidora obtuviera los bienes cuya adquisición motivó tales desembolsos.

En definitiva, la restitución de las sumas efectivamente abonadas constituye en el caso una forma de recomponer el perjuicio patrimonial inmediato sufrido por la consumidora y se encuentra comprendida dentro del concepto de daño directo previsto por el artículo 40 bis de la LDC.

La autoridad administrativa tuvo por acreditado que la denunciada percibió pagos efectuados por la consumidora por un total de $2.275.488, sin que se hubiera producido la entrega de los bienes objeto de la contratación.

La recurrente no desconoce sustancialmente la percepción de esas sumas, sino que sostiene que, conforme al contrato, la consumidora sólo tendría derecho a obtener el porcentaje de rescate allí contemplado. El argumento no resulta suficiente.

Una cláusula predispuesta que limita la restitución de las sumas abonadas no puede ser examinada aisladamente del incumplimiento que dio origen al conflicto. Si la frustración de la finalidad contractual deriva de la exigencia posterior de condiciones económicas cuyo mecanismo no fue debidamente informado al contratar, no resulta razonable trasladar íntegramente al consumidor las consecuencias patrimoniales de esa deficiencia.

En consecuencia, acreditados los pagos y la ausencia de entrega de los productos, y no habiéndose demostrado una contraprestación equivalente recibida por la consumidora, corresponde confirmar la reparación establecida por la autoridad administrativa.

**g)** Respecto de la multa impuesta y de su cuantificación, este Tribunal ha sostenido reiteradamente que el presupuesto habilitante para la aplicación de sanciones administrativas en materia de consumo es la verificación de una infracción al régimen

Documento anonimizado por AymurAI

protectorio (conf. esta Sala en SICA 07/2026), extremo que, conforme lo expuesto precedentemente, se encuentra debidamente acreditado en autos.

Asimismo, la graduación de la sanción constituye una facultad propia de la autoridad de aplicación, cuyo ejercicio sólo puede ser revisado judicialmente cuando se demuestre arbitrariedad, manifiesta irrazonabilidad o apartamiento de las pautas legales aplicables, circunstancias que no se verifican en el caso.

En efecto, han sido confirmadas en esta instancia las infracciones a los artículos 4, 10 y 19 de la Ley N° 24.240, vinculadas con la insuficiente información brindada a la consumidora, las deficiencias de los instrumentos contractuales respecto de aspectos esenciales de la operación y el incumplimiento de las condiciones y modalidades conforme a las cuales los planes habían sido ofrecidos y contratados.

La Disposición recurrida ponderó las pautas previstas en los artículos 47 y 49 de la Ley N° 24.240, teniendo en consideración la entidad de las infracciones verificadas, el perjuicio ocasionado a la consumidora, los importes comprometidos, las características de la contratación y las restantes circunstancias relevantes del caso. Asimismo, valoró expresamente a favor de <PER_2>. que no registraba antecedentes por infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor, circunstancia que demuestra que dicho extremo no fue omitido al momento de graduar la sanción.

En este punto, los cuestionamientos de la recurrente relativos a su estructura comercial, a la inexistencia de empleados o de una oficina física y a su posición en el mercado no resultan suficientes para demostrar que el monto aplicado sea arbitrario o manifiestamente desproporcionado. La valoración de tales circunstancias no puede efectuarse aisladamente, sino conjuntamente con la naturaleza y gravedad de las infracciones efectivamente comprobadas y el perjuicio económico derivado de ellas.

Por otra parte, la multa de $772.936 fue determinada por la autoridad de aplicación dentro de la escala contemplada por el artículo 47 de la LDC y tomando como referencia el mínimo legal que consideró aplicable, por lo que no se advierte que la sanción resulte excesiva frente a la pluralidad y entidad de las infracciones verificadas.

En consecuencia, encontrándose acreditado el presupuesto que habilita el ejercicio de la potestad sancionatoria y no habiendo demostrado la recurrente arbitrariedad, irrazonabilidad manifiesta o apartamiento de las pautas previstas por los artículos 47 y 49 de la Ley N° 24.240, corresponde rechazar el agravio y confirmar la multa impuesta por la Disposición N° 027/2026.

**V.** Por la forma en que se resuelve el recurso, las costas de esta instancia deberán imponerse a la recurrente vencida (art. 69 CPCC).

En mérito a la extensión, naturaleza e importancia de las labores desarrolladas y al resultado obtenido, corresponde regular los honorarios profesionales del Dr. <PER>

Documento anonimizado por AymurAI

<PER>, en la suma equivalente a 8 JUS, incluido el plusprocuratorio con más el IVA en caso de corresponder (conf. art. 5, 7, 8, 13, 46 de la Ley XIII N° 4).

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

**1) CONFIRMAR** la Disposición N° 027/2026 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew, en cuanto ha sido materia de recurso.

**2) IMPONER** las costas de esta instancia a la recurrente vencida.

**3) REGULAR** los honorarios profesionales del Dr. <PER_4> , en la suma equivalente a 8 JUS, incluido el plusprocuratorio con más el IVA en caso de corresponder.

**4) REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase, adjuntándose copia de la presente resolución.

*Suscripta digitalmente por:*

*Guillermo Nicolás WALTER*

*Marcelo Fernando PERAL*

***Registrada como Sentencia Interlocutoria N° 09 /2026 SICA.*** *CONSTE.*

*Pablo Daniel SCHONHOFF (Secretario de Cámara)*

Documento anonimizado por AymurAI