Trelew, 14 de octubre de 2026.

VISTOS: Estos autos caratulados: "<PER_1> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<PER_2>)" (Expte. N° 369 - Año 2026 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación que <PER_1> (en adelante "<PER_1>") interpuso el 16/06/2026 (hojas 73/97) contra la Disposición N° 137/2026 DGDPCyU (10/06/2026, hojas 63/67 y vta.) de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (en adelante "la Dirección"), concedido el 25/06/2026 (hojas 98 y vta).

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 137/2026 DGDPCyU (10/06/2026, hojas 63/67 vta.), la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios ordenó a para <PER_3> abonar al Sr. <PER_2> la suma de $12.453.320,46 en concepto de daño directo, conforme lo previsto en el art. 40 bis de la Ley 24.240.

Asimismo, le impuso una multa de $7.729.361,90 por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante, LDC), para cuya determinación ponderó la importancia de la empresa en el mercado y la existencia de antecedentes sancionatorios ante el organismo administrativo.

Finalmente, dispuso, como sanción accesoria, la publicación a costa de la empresa de una breve reseña del caso y de la parte resolutiva de la disposición en el diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial, por un día, dentro de los diez días de quedar firme la decisión.

Para así resolver, la autoridad administrativa consideró acreditado que <PER_1> había incumplido el deber de información previsto en el art. 4 de la LDC, al no brindar al consumidor información clara, precisa y suficiente acerca de las razones por las cuales no se le había restituido la totalidad de los haberes correspondientes al plan de ahorro suscripto, del que había abonado 81 de las 84 cuotas.

Señaló que, desde agosto de 2024, el consumidor procuraba obtener el reintegro del saldo pendiente, sin recibir una respuesta concreta sobre la fecha en que se efectuaría el pago. Destacó que la empresa se había limitado a invocar la falta de fondos disponibles en el grupo de ahorro y a indicar que la restitución se realizaría cuando existieran fondos suficientes, sin precisar cuándo ello ocurriría. Consideró que esa situación se había prolongado durante 22 meses, sin que el consumidor pudiera conocer con certeza cuándo percibiría las sumas adeudadas.

En cuanto al art. 19 de la LDC, entendió que <PER_1> había incumplido parcialmente las obligaciones derivadas del contrato de ahorro previo, al no restituir la totalidad de los haberes correspondientes una vez finalizado el plan, sin justificar suficientemente la falta de pago ni acreditar las circunstancias que invocaba para diferirlo.

Por otra parte, reconoció al consumidor una reparación en concepto de daño directo, en los términos del art. 40 bis de la LDC. A tal efecto, tomó como referencia la liquidación

practicada mediante el sistema SICAL, obrante a hoja 62, y determinó el perjuicio patrimonial en la suma de $12.453.320,46.

Por último, fijó la multa en el equivalente a cinco canastas básicas totales para el hogar tipo 3, conforme los valores publicados por el INDEC correspondientes a abril de 2026.

II. Contra dicha disposición, <PER_3> Determinados interpuso recurso de apelación, solicitando su revocación y declaración de nulidad.

En primer lugar, cuestionó la validez de la decisión por considerar que vulnera el principio de congruencia y su derecho de defensa. Sostuvo que el Acta de Imputación N° 04/2026 se circunscribió a las presuntas infracciones a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, sin formular una imputación concreta por daño directo ni precisar su existencia, alcance o cuantificación. Señaló que la posterior imposición de una condena de $12.453.320,46, con fundamento en el art. 40 bis de dicha ley, importó incorporar una consecuencia patrimonial respecto de la cual no tuvo oportunidad de ejercer adecuadamente su defensa.

Argumentó que el principio de congruencia exige correspondencia entre la imputación inicial y la decisión definitiva, y que la ausencia de una acusación suficientemente determinada respecto del daño directo constituye una afectación sustancial del debido proceso. Invocó jurisprudencia de esta Cámara y solicitó que se declarara la nulidad de la condena impuesta por ese concepto.

En segundo término, alegó que la autoridad administrativa excedió sus atribuciones legales al ordenar el pago de una suma en concepto de daño directo. Sostuvo que la determinación de los haberes netos correspondientes al plan de ahorro exige examinar las condiciones contractuales, las disponibilidades financieras del grupo y las deducciones aplicables, cuestiones que, por su complejidad y naturaleza controvertida, excederían las facultades del organismo administrativo y deberían ser resueltas judicialmente.

En ese sentido, afirmó que el daño directo previsto por el art. 40 bis de la Ley 24.240 se encuentra limitado a perjuicios materiales inmediatos y cuantificables, y que no puede utilizarse para sustituir los mecanismos contractuales de restitución de fondos ni para imponer una condena que desconozca el régimen de funcionamiento de los planes de ahorro. Citó jurisprudencia relativa a los límites constitucionales de las facultades jurisdiccionales de los organismos administrativos.

Asimismo, cuestionó la apreciación de los hechos y de la prueba incorporada al expediente. Explicó que el consumidor había abonado 82 cuotas del plan y que se le restituyó el 53,0287% de sus haberes netos mediante dos transferencias, quedando el porcentaje restante sujeto al mecanismo de liquidaciones complementarias previsto en el art. 16, inc. II, de las Condiciones Generales del contrato y en el art. 25.3.2 de la Resolución General IGJ N° 8/2015.

Sostuvo que la devolución de los fondos depende de las disponibilidades financieras del grupo, afectadas por la morosidad de sus integrantes, y que la administradora no puede reintegrar anticipadamente la totalidad de los haberes sin comprometer el principio de

mutualismo que rige el sistema. Afirmó que la Dirección omitió valorar adecuadamente el balance técnico del grupo y la restante documentación acompañada, de los que, a su entender, surgía la justificación de las restituciones parciales efectuadas. Cuestionó, además, que la liquidación utilizada para determinar el daño directo no contemplara las particularidades del sistema de ahorro previo ni explicara suficientemente las bases de cálculo empleadas.

Finalmente, denunció la vulneración del debido proceso por falta de consideración de las defensas y pruebas presentadas en sede administrativa. Sostuvo que la disposición recurrida no examinó debidamente sus argumentos ni explicó las razones por las cuales correspondía apartarse de las condiciones contractuales y de la normativa específica aplicable.

Por tales fundamentos, solicitó la revocación íntegra de la disposición impugnada, tanto respecto de la multa por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240 como de la condena por daño directo y la sanción accesoria de publicación. Acompañó prueba documental y formuló reserva del caso federal.

III. De manera preliminar, corresponde recordar que la intervención de esta Cámara, en el marco del recurso previsto por el art. 7 de la Ley VII N° 22, tiene por objeto ejercer el control judicial de legalidad de la actuación administrativa. Ello comprende verificar la regularidad del procedimiento, la adecuada determinación de los hechos, la correcta aplicación de las normas y la razonabilidad de la decisión adoptada.

Como ha señalado reiteradamente este Tribunal, el control judicial de los actos administrativos exige comprobar que los hechos se encuentren suficientemente esclarecidos y que lo resuelto se ajuste razonablemente al ordenamiento jurídico (conf. Sala B de esta Cámara, SICA N° 12/2025, con cita de STJCh, SD N° 18/SRE/2002, SD N° 13/SCA/2006 y SI N° 20/SCA/2010; CSJN, Fallos: 331:1369; Sala 3, SICA N° 01/2026).

A su vez, la competencia revisora de esta Alzada se encuentra delimitada por los cuestionamientos formulados por la recurrente, conforme lo dispuesto por el art. 280 del CPCC, aplicable por remisión del último párrafo del art. 7 de la Ley VII N° 22.

En ese marco, corresponde examinar los agravios dirigidos contra la Disposición N° 137/2026-DGDPCyU, tanto en lo relativo a la comprobación de las infracciones a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240 como respecto de la condena por daño directo y las restantes consecuencias del acto sancionatorio.

A fin de abordar los cuestionamientos formulados por la recurrente, resulta pertinente reseñar las principales actuaciones cumplidas ante la autoridad administrativa.

1) El 28/08/2025 se iniciaron las actuaciones administrativas con la denuncia formulada por el Sr. <PER_2> contra < <PER_3> por presunto incumplimiento de la Ley 24.240, acompañando documentación (hoja 2).

En su denuncia, el Sr. <PER_2> relató que era titular de un plan de ahorro denominado "<TEXTO_ANONIMIZAR>", identificado con el grupo N° XXXXX, orden XX, del cual había abonado 81 de las 84 cuotas previstas. Indicó que el plan había finalizado en diciembre de 2023 y que, pese a contar con un saldo a su favor de $10.756.596,18, únicamente había recibido dos pagos, de $3.682.027,86 y $354.992,26, respectivamente, sin que posteriormente se le informara acerca del saldo pendiente. En el apartado correspondiente a la pretensión solicitó "información de los próximos pagos".

2) Se corrió traslado de la denuncia a <PER_1> por el plazo de cinco días para que formulara su descargo y se la notificó de la audiencia conciliatoria fijada para el 15/10/2025 (hojas 9/14).

3) El 15/10/2025 se celebró la audiencia conciliatoria, a la que <PER_1> no compareció. No obstante, presentó un escrito en el que manifestó que no realizaría ofrecimiento alguno por considerar que no existía incumplimiento de su parte. Sostuvo que el consumidor debía aguardar las liquidaciones trimestrales y que se le informaría mediante carta documento. Por su parte, el Sr. <PER_2> expresó que esperaría hasta noviembre (hojas 26 y 32).

4) El 17/12/2025, ante la falta de conciliación, las actuaciones fueron remitidas al área de imputaciones y el 26/02/2026 se emitió el Acta de Imputación N° 04/2026.

En ella se consignó, bajo el apartado "SOLICITUD", lo siguiente: "El valor de las sumas adeudadas con más los intereses correspondientes en virtud del art. 40 bis de la Ley 24240 (daño directo)". A continuación, se individualizaron como infracciones imputadas las previstas en los artículos 4 y 19 de la Ley 24.240.

El acta fue notificada a <PER_1>, otorgándosele un plazo de diez días para presentar su descargo y ofrecer prueba, bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado y continuar el trámite en rebeldía (hojas 44/45).

5) A hoja 46 <PER_1> presentó su descargo. Explicó que había abonado al denunciante las sumas de $3.896.395,52 y $362.695,59, correspondientes al 53,0287% de los haberes netos liquidados, conforme las disponibilidades financieras del grupo. Sostuvo que los pagos se habían efectuado de conformidad con las condiciones contractuales y la Resolución General IGJ N° 8/2015, que contempla la devolución trimestral de los haberes según los fondos disponibles en cada grupo.

En relación con la infracción al artículo 4 de la Ley 24.240, afirmó haber cumplido adecuadamente con el deber de información, tanto con anterioridad como durante la instancia conciliatoria, y destacó que había acompañado documentación relativa al contrato y al procedimiento de liquidación.

Respecto de la imputación fundada en el artículo 19 de la misma ley, negó la existencia de incumplimiento contractual, argumentando que el reintegro parcial de los haberes respondía al régimen de liquidaciones periódicas previsto en el contrato de adhesión y en la normativa de la Inspección General de Justicia. Explicó que la disponibilidad de fondos

dependía de los ingresos del grupo y que no correspondía privilegiar a un adherente mediante el reintegro íntegro de sus haberes en perjuicio de los restantes integrantes.

Acompañó documentación contractual y cartas documento con el detalle de las liquidaciones de haberes netos.

IV. En primer término, corresponde desestimar el planteo de nulidad formulado por la recurrente.

Los cuestionamientos relativos a la congruencia de la disposición administrativa y a la afectación del derecho de defensa se vinculan específicamente con el reconocimiento del daño directo previsto en el art. 40 bis de la Ley 24.240. Por ello, su examen no exige invalidar íntegramente el acto recurrido, toda vez que la procedencia de ese pronunciamiento puede ser revisada y, en su caso, corregida mediante el recurso de apelación, con independencia de las infracciones que dieron sustento a la sanción de multa.

En consecuencia, corresponde rechazar la nulidad pretendida, sin que ello implique anticipar opinión sobre los agravios vinculados con el reconocimiento del daño directo, que serán examinados oportunamente.

V. Sentado lo anterior, corresponde examinar los agravios vinculados con las infracciones a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, que dieron sustento a la sanción de multa impuesta por la Dirección.

<PER_1> sostiene que cumplió sus obligaciones contractuales y brindó al consumidor información suficiente sobre el mecanismo de restitución de los haberes netos del plan de ahorro. Explica que los pagos se encuentran sujetos a la disponibilidad de fondos del grupo, conforme a las condiciones contractuales y al régimen establecido por la Inspección General de Justicia. Afirma, además, que efectuó dos pagos parciales y que la documentación contable acompañada justifica la imposibilidad de completar la devolución.

Los argumentos expuestos no resultan suficientes para modificar lo decidido.

El art. 4 de la Ley 24.240 impone a quienes proveen bienes y servicios el deber de suministrar información cierta, clara y detallada, mientras que su art. 19 exige respetar los términos, plazos, condiciones y demás modalidades conforme a las cuales los servicios hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Ambas obligaciones se encuentran estrechamente relacionadas en los contratos de ahorro previo, cuyo funcionamiento presenta una complejidad que dificulta a las personas adherentes conocer y verificar por sus propios medios la evolución de los fondos del grupo y las condiciones de restitución de sus haberes. En ese contexto, el deber de información constituye un instrumento indispensable para que el consumidor pueda conocer, controlar y, eventualmente, cuestionar la forma en que la administradora cumple las prestaciones contractuales a su cargo.

En el caso, el Sr. Páez <PER_2> manifestó en su denuncia que el plan había finalizado en diciembre de 2023 y que recibió dos pagos parciales en concepto de restitución de

haberes, el último de ellos en agosto de 2024. Al formular su reclamo administrativo, un año después, solicitó expresamente información sobre los próximos pagos.

Durante la instancia conciliatoria, <PER_1> sostuvo que el consumidor debía aguardar a la liquidación trimestral y posteriormente, al efectuar su descargo, invocó la insuficiencia de fondos disponibles y acompañó documentación relativa a la liquidación del grupo.

La Dirección consideró que esas explicaciones no justificaban suficientemente la situación denunciada. Destacó que habían transcurrido aproximadamente 22 meses sin que el consumidor obtuviera una respuesta concreta y satisfactoria sobre la restitución de sus haberes y entendió que la administradora había incumplido parcialmente las condiciones del servicio al mantener pendiente la devolución del saldo, sin acreditar adecuadamente las razones de esa situación.

Compartimos en lo sustancial esa valoración.

En cuanto al deber de información, la sola referencia a la inexistencia de fondos suficientes y a la periodicidad de las liquidaciones no satisface las exigencias del art. 4 de la Ley 24.240. La documentación contable acompañada durante el trámite administrativo tampoco demuestra, por sí sola, que se hubiera cumplido oportunamente ese deber frente al Sr. <PER_2>, pues la presentación de elementos técnicos ante la autoridad administrativa no equivale a proporcionar al consumidor información clara y accesible sobre su situación particular.

A ello se suma el prolongado tiempo transcurrido. Al momento de dictarse la disposición recurrida, en junio de 2026, habían pasado aproximadamente dos años y medio desde la fecha de finalización del plan indicada en la denuncia, sin que se hubiera completado la restitución de los haberes. Esa circunstancia acentúa la necesidad de que la administradora explique las razones de la demora, los resultados de las liquidaciones periódicas y las condiciones que permitirían completar el reintegro.

En cuanto al art. 19 de la Ley 24.240, <PER_1> atribuye la persistencia del saldo impago a la insuficiencia de fondos disponibles y acompaña documentación contable en respaldo de su posición. No obstante, esos elementos no permiten establecer de manera satisfactoria que la restitución parcial, mantenida durante un período tan prolongado, responda al cumplimiento de las condiciones de devolución previstas en el contrato. La explicación ofrecida resulta, así, insuficiente para justificar las razones por las cuales la prestación continúa incompleta.

En consecuencia, los argumentos de la recurrente no logran desvirtuar los fundamentos de la disposición en cuanto tuvo por configuradas las infracciones a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, por lo que corresponde desestimar los agravios examinados y confirmar la sanción de multa impuesta por la Dirección.

VI. Resta examinar los agravios vinculados con el reconocimiento del daño directo previsto en el art. 40 bis de la Ley 24.240.

<PER_1> sostiene que la Dirección vulneró el principio de congruencia y su derecho de defensa al disponer el pago de una suma que no había sido concretamente reclamada por el consumidor. Cuestiona, además, que la autoridad administrativa haya resuelto una controversia relativa a la liquidación y exigibilidad de los haberes de un plan de ahorro, excediendo las facultades conferidas por aquella norma. Finalmente, objeta la cuantificación del importe reconocido, por considerar que la disposición no explica cómo se arribó a esa suma.

Consideramos que los agravios resultan atendibles.

El art. 40 bis de la Ley 24.240 confiere a los organismos de aplicación una facultad resarcitoria excepcional, limitada a la reparación de perjuicios materiales ciertos, concretos e inmediatos, que no comprende controversias contractuales complejas ni cuestiones que requieren un debate probatorio propio de la jurisdicción judicial (conf. esta Cámara, Sala B, SICA N° 01/2026; Sala 3, SICA N° 01/2026 y SICA N° 02/2026).

En el caso, el Sr. <PER_2> manifestó en su denuncia que había recibido dos pagos parciales y que subsistía un saldo pendiente de restitución. Sin embargo, al precisar el objeto de su reclamo, solicitó únicamente información sobre los próximos pagos, sin requerir la restitución del saldo ni formular una pretensión indemnizatoria por daño directo.

Tampoco concretó posteriormente esa pretensión al iniciarse el procedimiento administrativo sancionador, oportunidad que el Dr. Lucero considera pertinente para su articulación, conforme al criterio desarrollado en su disidencia parcial en la SICA N° 02/2026, entre otras. Por su parte, la Sala B de esta Cámara, en un supuesto también vinculado con un plan de ahorro, dejó sin efecto el reconocimiento del daño directo ante la ausencia de una reclamación oportuna y concreta de la consumidora que permitiera a la proveedora ejercer adecuadamente su derecho de defensa (SICA N° 01/2026).

Es cierto que el Acta de Imputación N° 04/2026 incluyó una referencia a las sumas adeudadas con intereses en virtud del art. 40 bis de la Ley 24.240. Sin embargo, esa mención no subsana la ausencia de una reclamación determinada ni permite considerar que la empresa hubiera tenido oportunidad de controvertir las bases de cálculo de la reparación finalmente impuesta.

En efecto, la Dirección practicó una liquidación mediante el sistema SICAL y, sobre esa base, ordenó a <PER_1> abonar al consumidor la suma de $12.453.320,46. Si bien de esa liquidación surge la aplicación de una tasa de interés correspondiente a operaciones generales vencidas del Banco del Chubut, la disposición no explica suficientemente las razones que justifican su utilización ni por qué el saldo considerado pendiente resultaba exigible desde la fecha tomada como punto de partida para el cálculo. Tampoco consta que las bases de esa liquidación hubieran sido sometidas oportunamente a contradicción.

Cabe recordar que el art. 44 de la Constitución Provincial garantiza la inviolabilidad de la defensa en juicio en todo procedimiento administrativo, entendida con criterio amplio.

Esa garantía comprende el principio de congruencia, que exige una adecuada correspondencia entre lo reclamado, aquello que fue o pudo ser objeto de contradicción y la decisión finalmente adoptada. En las condiciones señaladas, consideramos que el reconocimiento del daño directo vulneró esas garantías.

Cabe agregar que el instituto del daño directo fue concebido por el legislador como una herramienta excepcional de tutela rápida, destinada a resolver supuestos de afectación patrimonial evidente y de escasa complejidad, evitando al consumidor el tránsito por un proceso judicial cuando el perjuicio resulte manifiesto, inmediato y fácilmente cuantificable. No se trata, por ende, de una vía alternativa para sustituir el proceso jurisdiccional ordinario ni para desplazar la competencia natural de los jueces en la resolución de conflictos contractuales de fondo (Sala B, SICA 2/2026).

A ello se suma que la determinación del saldo eventualmente exigible requiere examinar las condiciones contractuales del plan de ahorro, el régimen reglamentario aplicable, las liquidaciones efectuadas y la disponibilidad de fondos del grupo. Se trata, por tanto, de una controversia relativa a la interpretación y cumplimiento de obligaciones contractuales que excede, en el caso, los límites de la facultad resarcitoria prevista en el art. 40 bis de la Ley 24.240, conforme al criterio seguido en el precedente de Sala B antes citado y en las SICA N° 01/2026 y N° 02/2026 de esta Sala.

Por las razones expuestas, corresponde admitir el agravio y dejar sin efecto el reconocimiento del daño directo dispuesto en favor del Sr. <PER_2> por la suma de $12.453.320,46.

Esta decisión no afecta la sanción de multa impuesta por las infracciones a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, examinadas precedentemente, ni importa pronunciarse sobre la existencia o extensión del crédito que pudiera corresponder al consumidor, cuyo reconocimiento podrá procurar por la vía pertinente.

VII. En atención al resultado parcialmente favorable del recurso y a la naturaleza de la intervención de este Tribunal, corresponde imponer las costas de esta instancia por su orden (art. 11 de la Ley VII N° 22 y arts. 69, segundo párrafo, y 70 del CPCC; conf. esta Sala, SICA N° 01/2026).

En cuanto a los honorarios profesionales, considerando la extensión, calidad e importancia de la labor desarrollada y el resultado obtenido, corresponde regular los correspondientes al Dr. <PER_4>, letrado apoderado <PER_3>, en la suma equivalente a 8 Jus (arts. 5, 6, 6 bis, 7, cuarto párrafo, 13 y concordantes de la Ley XIII N° 4), con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley arancelaria.

En su mérito, la Sala 3 de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III, con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**

I) HACER LUGAR PARCIALMENTE al recurso de apelación interpuesto por <PER_3> y, en consecuencia, **REVOCAR PARCIALMENTE** la Disposición N°

137/2026 DGDPCyU del 10/06/2026 (hojas 63/67 vta.), emitida por la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios, exclusivamente en cuanto reconoció al Sr. <PER_2> la suma de $12.453.320,46 en concepto de daño directo, dejando sin efecto esa condena.

CONFIRMAR la disposición en todo lo demás que ha sido materia de agravios.

II) IMPONER las costas de esta instancia por su orden.

III) REGULAR los honorarios del Dr. <PER_4>, letrado apoderado de <PER_3>, en la suma equivalente a 8 Jus, con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley arancelaria.

IV)DEJAR constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y haberse formado la mayoría (art. 274 del CPCC).

V) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVANSE.

Suscripta digitalmente por:

- Dra. Natalia I. SPOTURNO (PRESIDENTA).

SECRETARIA DE REFUERZO

- Dr. Sergio R. LUCERO (JUEZ DE CÁMARA).

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° 13 /2026 - SICA. CONSTE.

- Dra. María B. MEDINA (Secretaria de Refuerzo).