Trelew, 13 de mayo de 2025.

VISTO Y CONSIDERANDO:

I. Mediante Disposición N° 279/2024 (17/11/2024) la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Secretaría de Trabajo de Rawson (en adelante la autoridad de aplicación) dispuso sancionar a C. S.A. De ahorro para fines determinados (en adelante "C.") con una multa de $6.087.406,68, por infracción a los artículos 4 y 10 bis de la LDC. Asimismo, impuso la sanción accesoria de publicar a costa de la demandada una breve reseña del caso y la parte dispositiva de la disposición, en el diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial.

Además, ordenó el pago de la suma de $26.933.505,64 a D. A. C., en el plazo de diez (10) días hábiles, desde la notificación de la disposición, mediante depósito en la cuenta de la Secretaría de Trabajo.

Para resolver como lo hizo, en primer lugar, analizó el vínculo jurídico habido entre las partes, trascribió los artículos 1, 2 y 3 de Ley de Defensa del Consumidor y concluyó que efectivamente existe una relación de consumo entre la denunciante, que suscribió un plan de ahorro para adquisición del vehículo a título personal, y el denunciado que se dedica a comercializar esos vehículos.

A continuación, hizo referencia a la conducta asumida por la denunciada en cuanto no presentó descargo y sostuvo que dicha conducta procesal se puede considerar como manifestación de verdad de su parte (artículo 263 del CCCN).

Seguidamente, expresó que la empresa omitió brindar información con los alcances y en los términos exigidos por el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Indicó que, a su criterio, resulta de vital importancia brindar información a los consumidores para facilitarles su control sin necesidad de recurrir al organismo.

Por otra parte, alegó que el buen trato abarca la apropiada canalización y satisfacción de los reclamos que los usuarios realizan con posterioridad a la adquisición del bien o suscripción del servicio. Asimismo, afirmó que ante la falta de prueba por parte de la denunciada que desestime los dichos del consumidor había que tener por constituida la infracción al artículo 4 de la LDC.

Posteriormente, en relación a la segunda de las infracciones imputadas, explicó que se trata de un contrato de adhesión que no puede ser negociado por el consumidor y analizó el alcance del artículo 10 bis.

Asimismo, evaluó que a hojas 60, C. denunció el valor del vehículo y que a hojas 12/16 se encuentra el contrato suscrito entre las partes, trascribió la cláusula número 23 de dicho contrato, referida a la liquidación del grupo y concluyó que la denunciada no acreditó

ningún tipo el balance de la liquidación final correspondiente al grupo de C., ni presentó ningún tipo de publicación, ni procedió a la devolución de los fondos al momento del cierre del plan de ahorro (01/07/2024) ni a posteriori, obligando al denunciante a recurrir a la instancia administrativa, lo que, sostuvo, deja de manifiesto el incumplimiento de dicha cláusula contractual.

Argumentó que, conforme a la cláusula mencionada, el valor del vehículo es de $23.387.900, monto que debió abonar al consumidor según el valor de la cuota pura de $278.432,95.

Por ello, consideró que, conforme la tasa activa del Banco de la Nación Argentina, desde el 01/08/2024 al 27/11/2024, corresponde abonar a C. la suma de $26.933.505,64 (según liquidación de hoja 71). Por ende, tuvo por configurado el incumplimiento contractual, toda vez que C. no abonó en tiempo y forma el total de lo que correspondía abonarle al consumidor, de acuerdo lo establecido en el contrato, y, en consecuencia, la infracción al artículo 10 bis de Ley N° 24.240.

Por último, analizó los criterios a seguir para graduar la multa y las previsiones del artículo 47 de la Ley N° 24.240; en particular, la existencia de precedentes que dan cuenta de la reincidencia de C., por lo que estimó justo imponerle una sanción equivalente a seis (6) Canastas Básicas Hogar 3, correspondiente al mes de septiembre del 2024.

II. El 06/12/2024, C. interpuso fundadamente recurso de apelación, que fue concedido el 17/12/2024 por Disposición N °455/2024 DGDCPCyU. En sus fundamentos plantea tres agravios.

Como primer agravio, alega que el rechazo del descargo por extemporáneo es un mero requisito formal y que al tratarse de un procedimiento administrativo es plenamente aplicable el principio del informalismo a favor del administrado. Además, argumenta que la Dirección incumplió con el plazo previsto en el artículo 47 la Ley I N° 18, lo que, a su entender, resulta una manifiesta vulneración del derecho de defensa.

Como segundo agravio, afirma que la resolución cuestionada no constituye una derivación razonada de las constancias de la causa. Trascribe el artículo 10 bis de la LDC y afirma que C. tiene a disposición, en concepto de haberes netos, la suma de $19.649.233,74, que representa el 75,2143% de los valores a devolver y aclara que la devolución de haberes netos procede de conformidad con lo dispuesto en las cláusulas 19 y 23 de la solicitud de adhesión, que fue suscripta y consentida por C., y por lo dispuesto en la Resolución General IGJ N° 08/2015.

Explica que la Administración procede con la devolución de los haberes netos con los fondos disponibles en el grupo al momento de la liquidación del mismo y que, en el caso de C., existen fondos suficientes para hacer una puesta a disposición del 75,2143% de los

valores a devolver, afirmando que el remanente será puesto a disposición del consumidor a medida que ingresen nuevos fondos al grupo, de conformidad a los análisis trimestrales que realiza.

En su tercer agravio argumenta la falta de congruencia en el acto administrativo y, en consecuencia, la vulneración al derecho de defensa, dado que *"...el denunciante solicita información sobre una determinada cuestión, que le es debidamente brindada y luego se imputa por supuestamente no haber brindado información respecto de otra situación..."*

Detalla que brindó la información sobre la devolución de los haberes netos en el descargo que presentó el 26/11/2024, el que fue rechazado por la dirección por extemporáneo, por lo que dice que no hay incumplimiento y atento ello, manifiesta que es evidente que la sanción provoca un enriquecimiento a favor de las arcas de la administración.

Por último, solicita se revoque la sentencia y que, en caso contrario, subsidiariamente se reduzca la multa. Finalmente hace reserva del caso federal.

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

a) El 16/10/2023, D. A. C. denunció por ante la Dirección General de Defensa y protección de Consumidores y Usuarios de la Secretaría de Trabajo de Rawson a C. S.A de ahorro para fines determinados, manifestó ser titular de un plan de ahorro (plan X.), bajo Grupo-Orden N° X., solicitud N° X., de la firma Plan C. Expuso que le faltaba abonar una sola cuota y que al solicitar el cupón de pago y el monto a abonar C. le envió un cupón de pago con el monto total apagar de $335.126,23 con vencimiento el 23/08/2023; manifestando estar en total disconformidad, dado que en los meses de mayo del 2023 y julio de 2023 había abonado las sumas de $75.666,74 y de $153.077.70, respectivamente.

Por ello, solicitó que la denunciada le cobre las sumas que corresponden y que cumpla con el contrato, alegando que no va a abonar dicho monto por considerarlo exorbitante y peticionó que C. le informen detalladamente a que corresponde dicho monto y que aclare la situación. Acompañó documental.

b) El 05/09/2023, se notificó a C. de la denuncia.

c) El 12/09/2023, C. se presentó e informó el estado del Plan suscrito con C.

d) El 13/09/2023, la autoridad de aplicación mediante acta dejó constancia de que C. tomó conocimiento de la presentación realizada por C. y fijó fecha de audiencia.

e) El 27/09/2023, C. manifestó que el motivo por el cual el pago no cubría el total de la cuota del auto es porque se trata de una cuota reducida.

f) El 27/09/2023, se celebró la audiencia de conciliación, donde las partes no lograron llegar a un acuerdo.

g) El 04/10/2023, C. explicó que el valor de la cuota se encuentra sujeto al valor móvil del bien objeto del plan, que es dispuesto por el fabricante del bien e informado mensualmente mediante listas de precios ante el IGJ. Aclaró que la sujeción de la cuota a la variación móvil del bien objeto del contrato hace a la naturaleza del plan de ahorro.

h) El 10/07/2024, D. A. C., mediante nota, solicitó a C. la devolución del dinero por el valor del Plan de ahorro.

i) El 02/09/2024, C. acompañó una carta documento que le fue enviada por la denunciada el 16/08/2024, informándole la adjudicación del vehículo automotor y que, la falta de aceptación de la adjudicación antes del 16/09/2024 hará considerar su plan como renunciado. Solicitó el reintegro del valor del bien.

j) El 17/09/2024, la autoridad administrativa labró acta de imputación N° 46/2024 DGDyPCyU/STR.

k) El 26/09/2024 se notificó el acta de imputación a la empresa mediante carta documento entregada el 26/09/2025 (según constancias de fs. 64/66),

k) El 17/10/2024, mediante Disposición N° 232/2024 DGDPCyC la autoridad administrativa declaró la rebeldía de C. por no haber presentado descargo contra el acta de imputación N° 46/2024.

l) El 27/11/2024, la autoridad de aplicación dictó la Disposición recurrida y ese mismo día rechazó el descargo presentado el 26/11/2024 por extemporáneo (fs. 76 y vta.).

IV. 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, 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).

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 estos, 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 produzca

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

a) Primer agravio: en primer lugar, corresponde expedirnos sobre el agravio de C. contra la decisión de rechazar el descargo presentado por extemporáneo en el marco del supuesto incumplimiento de los plazos que establece el artículo 47 de la Ley I N° 18. Ello así puesto que la recurrente señala que es una manifiesta vulneración del derecho de defensa que la Dirección rechace el descargo teniendo en consideración que de su propio accionar surge un incumplimiento de los plazos para dictar la Resolución.

En tal 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"* (artículo 18 de la CN y el inciso 1 del artículo 8 de la CADH). Y, paralelamente, analizar si fue correcta la decisión de rechazar el descargo por extemporáneo.

Para dar respuesta al agravio, cabe recordar que el artículo 6, inciso "d" de la Ley VII

N° 22 establece un plazo de prosecución del trámite administrativo, que 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 sanción ante el incumplimiento de los plazos previstos para la administración, ya que los mismos, 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 (conforme esta Sala, SICA N° 34/2023, con cita a STJCh SD N° 13/SCA/2012 y GORDILLO, *"Tratado de Derecho Administrativo"*, MACCHI, tomo 4.1, Capítulo VIII, página 5 y siguientes).

Por supuesto que ello no libera a la Administración a sustanciar sin plazo las actuaciones sumariales, sino que le exige que se expida dentro de un *"plazo razonable"*, evitando que se prolongue el estado de indefinición para el investigado (conforme CSJN, *"Losicer, Jorge Alberto y otros c/ BCRA"*, del 26/06/12, y en *"Bonder, Aaron y otros c/ BCRA"*, del 19/11/13); concepto que debe apreciarse según la complejidad del litigio, la conducta de los demandantes, y la diligencia de las autoridades competentes en la conducción del proceso (conforme esta Sala, SICA N° 34/2023, con cita a STJCH SD N° 9/SCA/08 y al Informe de la Comisión Americana Nº 12/96 del 01/03/1996).

En los procedimientos de consumo, la cuestión temporal que prevé la norma no puede derivar en una aplicación rigorista y estricta, debiéndose interpretar razonablemente de acuerdo a las circunstancias del caso y la secuela de actos seguidos hasta la resolución,

debiendo acreditarse que ello haya derivado en una situación de desprotección para quien plantee el exceso temporal en la tramitación del reclamo (conforme esta Sala en SICA Nº 10/2014, SICA Nº 18/2015, SICA N° 19/2015, SICA N° 11/2019, SICA N° 01/2022 y SICA N° 34/2023, entre muchas otras), lo que, en el caso, no sucedió.

En efecto, de las constancias de la causa antes trascriptas no surge una demora por parte de la autoridad de aplicación, sino que el trascurso del tiempo se debió a los plazos propios de la tramitación del proceso, el tiempo de las notificaciones y traslados realizados a las denunciadas ya que, como se dijo, la aplicación de los plazos previstos por las normas provinciales no pueden producir un conflicto internormativo que malogre o controvierta los derechos y garantías consagrados por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

En base a lo anterior, se puede concluir que el trámite administrativo no fue irregular ni existió una dilación irrazonable o abusiva atribuible a la Administración o que se haya visto violentado el derecho de defensa de la denunciada.

En cuanto al alegado rechazo del descargo por extemporáneo, advertimos que de las constancias de la causa surge que la recurrente fue notificada del acta de imputación N° 46/2025 el 26/09/2024 y que presentó su descargo el 26/11/2024. Por ello, la decisión de rechazarlo por extemporáneo no resulta cuestionable, máxime cuando ya había sido declarada su rebeldía.

Por dicha razón es que no corresponde hacer lugar al presente agravio.

b) Segundo agravio: en segundo lugar se agravia de la decisión de sancionarla por supuesta infracción al art. 10 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. Denuncia falta de motivación y afirma que la resolución no constituye una derivación razonada de las constancias de la causa.

Para dar respuesta a este agravio, cabe destacar que surge del contrato acompañado por las partes que en su cláusula 23 *"CLÁUSULA 23 - LIQUIDACIÓN DEL GRUPO"* dispone que, "…*dentro de los treinta (30) días del vencimiento de la última cuota mensual correspondiente al plan, o de realizarse la última adjudicación en el Grupo por no existir más Suscriptores en condiciones de resultar adjudicados antes de la finalización de la vigencia del plan, o de la fecha de suspensión definitiva de las adjudicaciones, la que resulte anterior, la Administradora confeccionará el Balance de Liquidación final o provisorio, según corresponda, que será puesto a disposición de todos los integrantes del Grupo liquidado y notificado mediante la publicación de un aviso el último día hábil de cada trimestre en alguno de los diarios indicados en la Cláusula 4 de estas Condiciones Generales, (…) Si transcurrido el plazo de 30 (treinta) días indicado anteriormente la Administradora no hubiera puesto los fondos a disposición de los Suscriptores, deberá adicionar intereses no capitalizables mensualmente, calculados a la tasa activa del Banco*

de la Nación Argentina para operaciones comerciales. El cálculo de los intereses se realizará desde la fecha en que hubiera correspondido la puesta a disposición de los fondos hasta la fecha en que ella se produjo. Los importes percibidos por la Administradora con posterioridad a esta primera liquidación, sea por Cuotas Puras en mora o en gestión, cálculo…"

De las constancias obrantes en la causa surge que C. suscribió un plan de ahorro con la denunciada identificado con Grupo y Orden N° X., consistente en el pago de 84 cuotas mensuales a cambio de la entrega de un vehículo automotor, que el 12/09/2023, la denunciada manifestó que el consumidor tenía abonadas 84 cuotas, las que representaban el 96,53% del valor del vehículo (ver hoja 30) y el 10/07/2024 el consumidor solicitó la devolución del dinero por el valor del plan de ahorro (hoja 60).

Atento ello, conforme a lo establecido en la cláusula antes trascripta, C. debió realizar el pago de los haberes netos al consumidor dentro de los 30 días del pago de la última cuota, lo que no se encuentra acreditado, además, no acreditó haber presentado el balance de la liquidación final correspondiente al grupo de C., ni presentó ningún tipo de publicación. Ello fue, en definitiva, el presupuesto de hecho para la aplicación de la multa dispuesta que obedece a la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240 (conforme esta Sala SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras).

Resulta importante destacar en este punto que la recurrente dice haber puesto a disposición del consumidor el 75,2143% de los valores a devolver en el descargo presentado extemporáneamente y que, al expresar agravios, reitera que *"el Sr. C. tiene a disposición en concepto de Haberes Netos la suma de pesos Diecinueve Millones Seiscientos Cuarenta y Nueve Mil Doscientos Treinta y Tres con 44/100 ($19.649.233,74), que representan el 75,2143% de los valores a devolver"*. Y luego reitera: *"en el caso del Sr. C., existen fondos suficientes para hacer una puesta a disposición equivalente al 75,2143% de los valores a devolver. El remanente pendiente de devolución será puesto a disposición del suscriptor a medida que ingresen nuevos fondos al grupo, de conformidad con los análisis trimestrales que realiza C."*. Es decir, incluso en esta instancia insiste con la devolución del 75,2143% cuando, como se señaló anteriormente, C. ya tenía abonadas las 84 cuotas del plan (más allá de la diferencia que la empresa señala en sus presentaciones, esto es, que el total abonado representaría el 97,1391% del valor del mismo).

Por los motivos expuestos, se rechaza el segundo agravio.

c) Tercer agravio: en tercer lugar denuncia falta de congruencia y se agravia por la imposición de una sanción por supuesta infracción al artículo 4 de la LDC. Señala que el denunciante, al comienzo del trámite, pretendía información sobre el monto adeudo y que sobre dicha base se efectuó el descargo en la etapa conciliatoria. En síntesis, dice que brindó

la información correspondiente a lo solicitado por el denunciante y que luego se le imputó no haber brindado información respecto de otra situación.

En este punto advertimos que asiste razón al recurrente puesto que le fue solicitada información respecto del monto de la última cuota del plan y, al efectuar la imputación, se le atribuyó la omisión de informar la forma y plazo del reintegro del dinero. Es decir, si bien en ambos casos se trata de "información", la imputación no coincide con la denuncia efectuada por el consumidor y tampoco (como lógica consecuencia) con la defensa efectuada oportunamente por la empresa en la etapa conciliatoria.

Es por ello que se deja sin efecto la sanción correspondiente a la falta de información imputada en el acta N° 46/2024.

c) En cuanto a la solicitud de la reducción del monto de la multa impuesta, dado el modo en que se resuelven los agravios, se hará lugar al pedido y se reducirá la multa a la mitad de la fijada en la Disposición.

Consecuentemente, se reduce la multa impuesta a la suma de $3.043.703,34, equivalente a 3 canastas básicas hogar 3, importe se encuentra dentro de los parámetros establecidos en el artículo 47, inciso b), de la LDC, esto es: "…*Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)…".*

En virtud de lo expuesto, corresponde reducir la multa fijada en el ARTÍCULO 3° de la Disposición 279/2024 a la suma de $3.043.703,34, confirmándola en todo lo demás que fuera materia de agravio.

V. Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se imponen a la recurrente vencida (artículo 69 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuaron, corresponde regular los honorarios de G. M. A. y los de K. A. C., letrado apoderado y letrada patrocinante, respectivamente, de C. S.A. de ahorro para fines determinados, en conjunto, en la suma equivalente a ocho (8) Jus (artículos 5, 6 bis, 7, 8, 9, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4), con más el IVA de corresponder; siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel.

Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE:

REVOCAR PARCIALMENTE la Disposición N° 279/2024 de la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Secretaria de Trabajo de Rawson disminuyendo la multa impuesta en el ARTÍCULO 3° a la suma de $3.043.703,34, confirmándola en todo lo demás que fuera materia de agravio.

IMPONER las costas de esta instancia a la recurrente.

REGULAR los honorarios de G. M. A. y los de K. A. C., en conjunto, en la suma equivalente a ocho (8) Jus, con más el IVA de corresponder; siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel.

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.

Natalia ISABEL SPOTURNO	**Marcelo Fernando PERAL**	**Florencia CORDON FERRANDO**
JUEZA DE CAMARA	**PRESIDENTE**	**JUEZ DE CAMARA**

REGISTRADA BAJO EL N° ____14____ /2025 - SICA. CONSTE.

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA